# Zurich ServiceNow AI Platform Administration

**Última atualização: 11/11/2025**

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

# Índice

**Administrar o ServiceNow AI Platform ..... 4**
Iniciar ..... 9
Como funciona o ServiceNow AI Platform ..... 11
Configuração básica do sistema ..... 15
Central de administração ..... 426
Administração de aplicações ..... 458
Gestão de várias instâncias ..... 525
Gestão de assinaturas ..... 533
Now Support administração ..... 576
Configurar recursos principais ..... 578
Administração de usuários ..... 581
Tabelas e dados ..... 685
Clone de instância ..... 916
Formulários, campos e listas ..... 952
Administração de pesquisas ..... 1284
Configuração de tempo ..... 2045
Administração de moeda ..... 2137
Tradução e localização ..... 2171
Integrações ..... 2357
Notificações ..... 2391
Eventos do sistema ..... 2708
Gestão de estados ..... 2727
Métricas ..... 2732
Manter e monitorar ..... 2735
Instance Scan ..... 2736
Painel Monitorar eventos do sistema e trabalhos agendados ..... 2772
Desempenho da plataforma ..... 2779
Diagnóstico do sistema ..... 2849
Upgrade ..... 2856
Central de upgrades ..... 2857
Gestão de upgrade ..... 2921
Recursos adicionais ..... 3011

Tradução automática

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

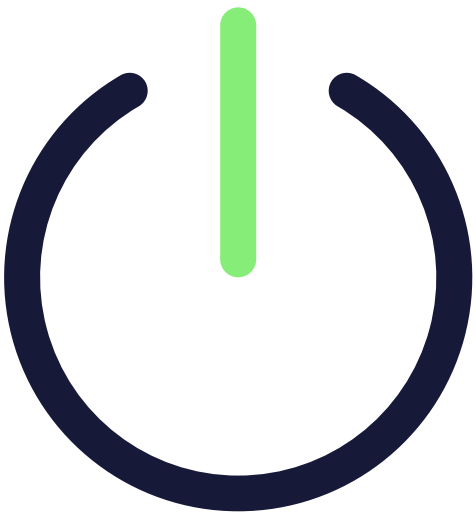
# Administrar o ServiceNow AI Platform

Como administrador da plataforma, você tem o poder do ServiceNow AI Platform ao seu alcance. O ServiceNow AI Platform é uma plataforma de aplicação como serviço que automatiza os processos de negócios em toda a empresa.

## Iniciar

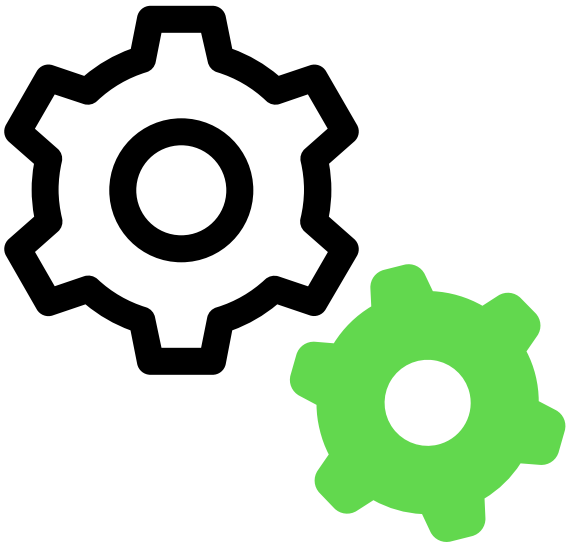
Escolha um desses blocos para começar.

### Comece aqui para saber mais sobre o ServiceNow AI Platform



Saiba como ServiceNow AI Platform funciona.

### Configurar principais recursos de ServiceNow AI Platform



Defina as configurações que afetam global ServiceNow AI Platform comportamento e comportamento para ServiceNow AI Platform aplicações.

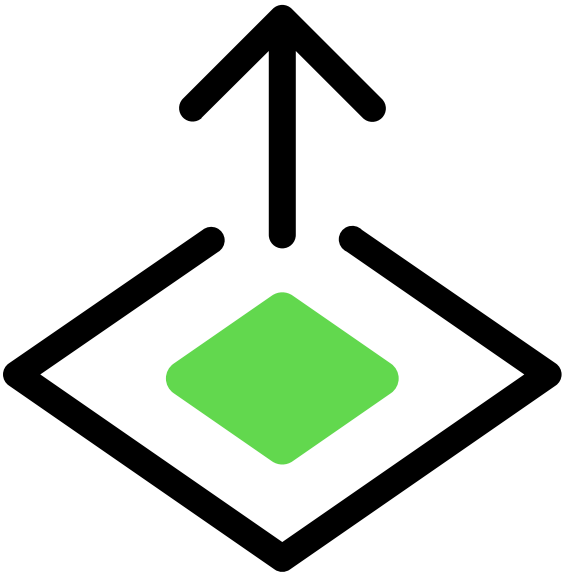
Tradução automática

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

### Manter e monitorar o ServiceNow AI Platform

Identifique problemas de integridade e configurações que você precisa mudar. Otimizar ServiceNow AI Platform usando monitoramento e diagnóstico de desempenho.

### Faça upgrade para a versão mais recente



Planeje e gerencie as atualizações do ServiceNow AI Platform usando Central de upgrades. Monitore o andamento do upgrade e exiba um resumo dos resultados do upgrade com Monitor de upgrade.

### Recursos Adicionais

Atualize sua experiência de administrador de plataforma para o próximo nível

Tradução automática

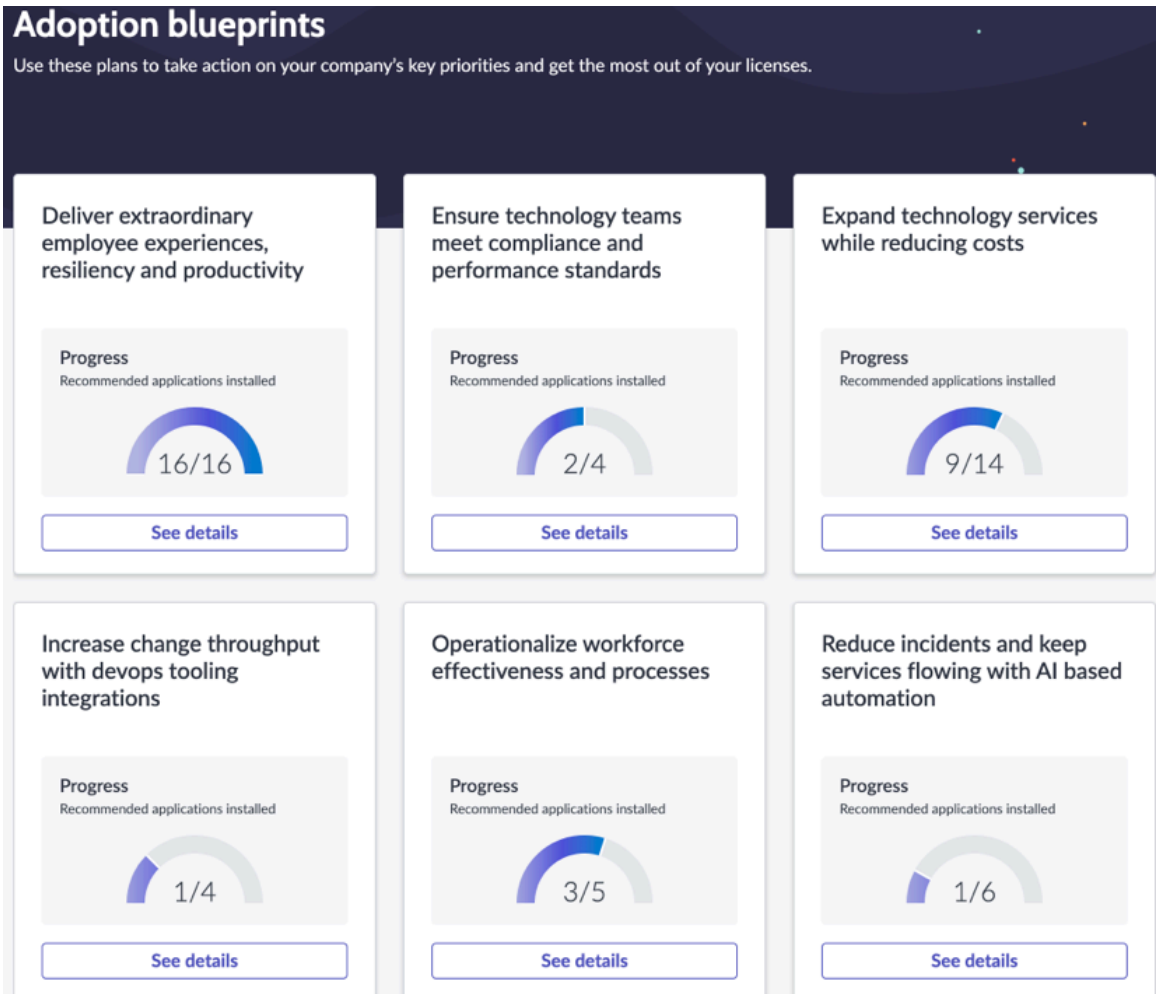
## Comece aqui para saber mais sobre o ServiceNow AI Platform

Saiba mais sobre o ServiceNow AI Platform e estas aplicações importantes:

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

**Admin Center**

Um hub central para proprietários e administradores de plataforma acessarem recursos da plataforma, descobrirem novas aplicações e obterem informações inteligentes e acionáveis. Comece com os Adoption Blueprints, que informam quais plug-ins instalar para atender aos objetivos de negócios.

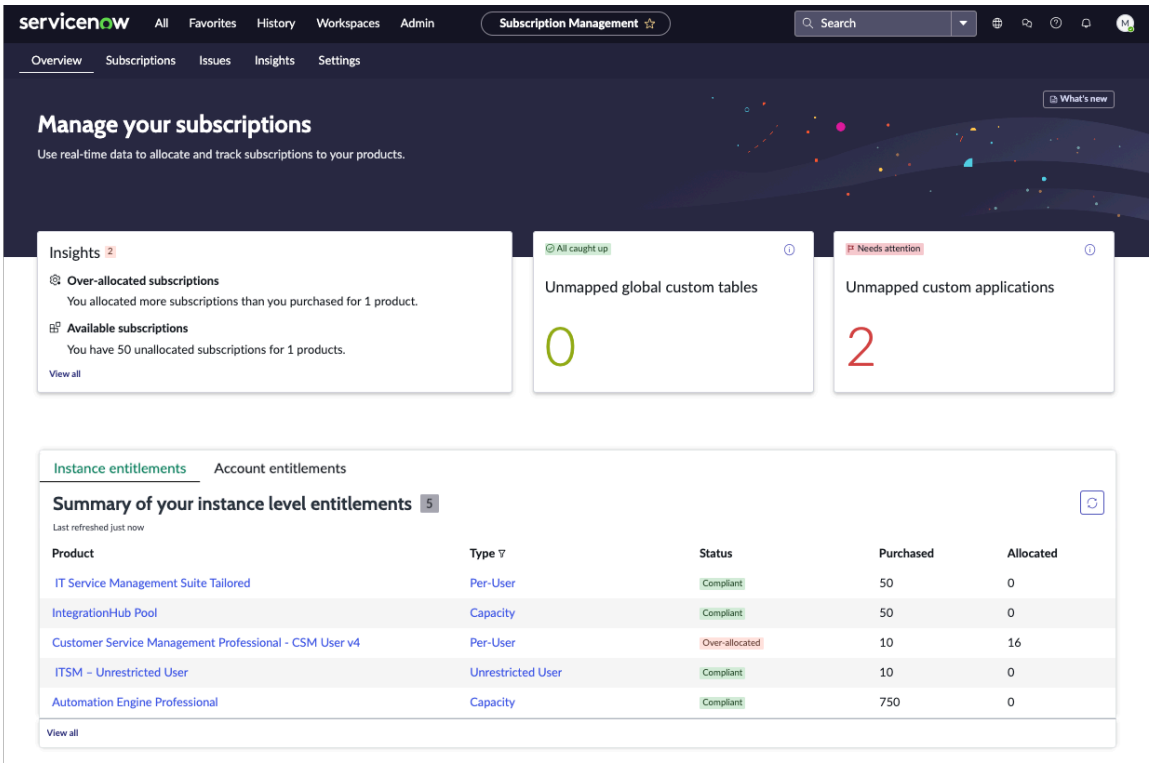



**Gestão de assinaturas**

Uma experiência de gestão centralizada para ajudar você a entender suas assinaturas e direitos.

Tradução automática

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




## Configurar principais recursos de ServiceNow AI Platform

Explore os principais recursos que afetam o comportamento global de ServiceNow AI Platform, bem como o comportamento em algumas aplicaçõesServiceNow AI Platform.

**Administração de usuários**

Configure usuários, grupos e funções para fornecer acesso a aplicações ServiceNow AI Platform e configurações.

**ServiceNow AI Platform tabelas e dados**

Saiba como trabalhar com registros ServiceNow AI Platform no ambiente clássico.

**Administração de pesquisa**

Configure mecanismos de pesquisa e interfaces para o ServiceNow AI Platform. Selecione Pesquisa com IA para obter uma experiência de pesquisa de nível de consumidor ou use o mecanismo de pesquisa de texto Zing legado. Use Pesquisa contextual para permitir que os agentes de serviço exibam resultados relevantes com base no contexto de consulta de um registro de incidente ou problema e na intenção do usuário.

**Configuração de tempo e configuração de moeda**

Configure campos de data e hora, fusos horários para seus usuários e calendários.

**Tradução e localização**

Forneça serviço em todo o mundo com tradução e localização de idiomas para regiões especificadas.

**Integrações**

Saiba mais sobre como integrar aplicações de terceiros ao ServiceNow AI Platform.

**Notificações**

Use Notificações para gerenciar o e-mail do sistema, criar notificações do sistema e configurar como o sistema responde ao e-mail de entrada.

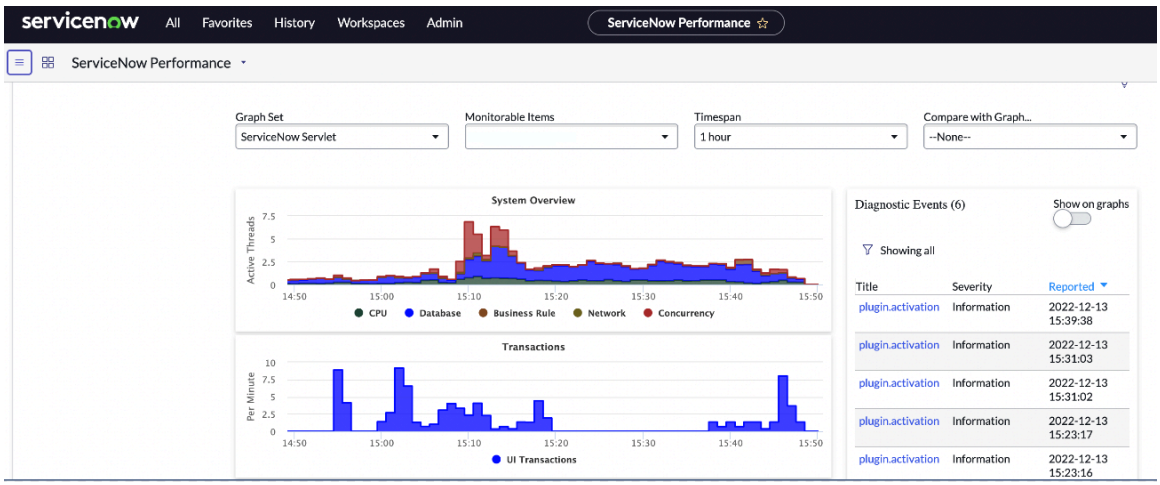
**Service Level Management**

Tradução automática

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

Configure a aplicação Gestão de nível de serviços (GNS) para coletar seus requisitos de serviço, monitorar seus ANSs e gerar relatórios sobre a conformidade com o ANS.

## Manter e monitorar o ServiceNow AI Platform




**Instance Scan**

Identifique problemas de saúde e configurações definidas incorretamente em ServiceNow AI Platform.

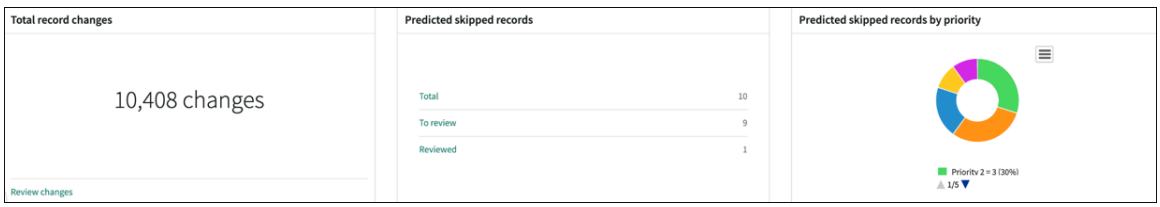
**Eventos**

Monitorar eventos do sistema e determinar qual sistema deve processá-los.

**Desempenho da plataforma**

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

## Planeje e gerencie sua atualização do ServiceNow AI Platform




**Central de upgrades e Monitor de upgrade**

Planeje e gerencie as atualizações do ServiceNow AI Platform usando Central de upgrades. Use Monitor de upgrade para monitorar o andamento da atualização. Após a conclusão da atualização, você pode exibir um resumo dos resultados da atualização.

## Aplicações e recursos

- Configuração do Core
- Admin Center
- Subscription Management
- Administração de usuários
- Administração de tabela
- Gestão de dados
- Administração de campo

Tradução automática

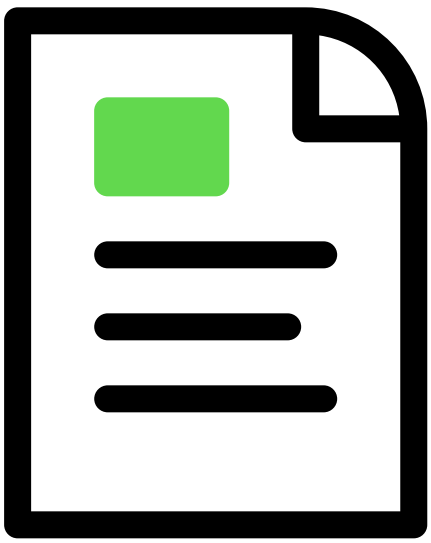
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Administração de formulário
- Administração de lista
- Administração de pesquisa
- Administração de moeda
- Configuração de tempo
- Tradução dinâmica
- Localização do Sistema
- Gestão de estados
- Integrar com aplicações e fontes de dados de terceiros
- Eventos
- Métricas
- Desempenho da plataforma
- Upgrade da Now Platform

## Introdução ao ServiceNow AI Platform

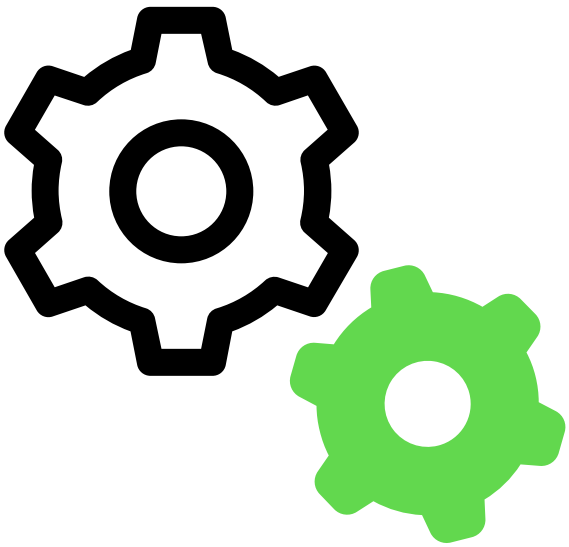
ServiceNow AI Platformé o exclusivo ServiceNow plataforma. Ele fornece uma variedade de opções para melhorar e automatizar seus processos de negócios.

### Como funciona o ServiceNow AI Platform



. ServiceNow AI Platformé a base de ServiceNow. Ele permite que os dados fluam perfeitamente entre aplicações e sistemas existentes.

### Configuração básica do sistema



Personalize a IU e os formulários, crie uma experiência móvel e ajuste outras configurações em aplicações em ServiceNow AI Platform.

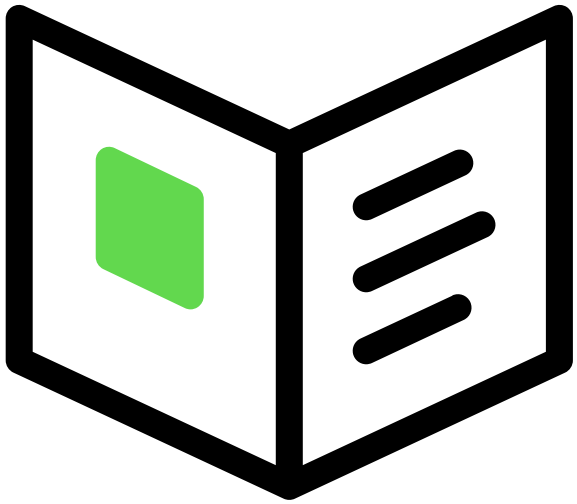
Tradução automática

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

### Central de administração

Central de administração o fornece um hub central para você acessar recursos da plataforma, descobrir novas aplicações e obter informações inteligentes e acionáveis.

### Gestão de assinaturas



Com ServiceNow® Gestão de assinaturas, você pode gerenciar como seu ServiceNow as assinaturas são usadas em suas instâncias.

## Como funciona o ServiceNow AI Platform

Saiba como ServiceNow AI Platform pode fornecer as soluções de que você precisa para melhorar seus negócios e gerenciar os riscos de forma eficaz. A automação avançada, a IA e a análise integrada otimizam seus processos de fluxo de trabalho, com uma ampla variedade de recursos criados para ajudar você a responder às mudanças de negócios com rapidez e facilidade.

## Configuração básica do sistema

Modifique sua IU para se adequar às suas operações de negócios, com várias definições de configuração principais à sua disposição. Use a Administração de formulários para personalizar a aparência de formulários e listas. Forneça IU personalizada por meio da Configuração da interface do usuário e melhore a experiência de navegação e pesquisa para usuários com Navegação e IU. Melhore sua instância e aplicações com as configurações de Localização e Tempo e mantenha-se em movimento com o Suporte a dispositivos móveis. Uma ampla gama de plug-ins expande a plataforma ainda mais, com cada um personalizável para suas necessidades.

## Central de administração

Descubra a capacidade das aplicações disponíveis e como implementá-las para trabalhar para atingir seu objetivo de negócios. Seus administradores poderão começar rapidamente a configurar apps, carregar dados iniciais e estabelecer funções, grupos e usuários. O Centro de administração oferece à sua equipe o poder de personalizar interfaces do usuário, atualizar versões, configurações de aplicações e módulos, lidar com o acesso do usuário, monitore o desempenho do sistema, as políticas de IU e muito mais.

Tradução automática

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

### Gestão de assinaturas

Gerencie seu ServiceNow assinaturas e como elas são usadas em suas instâncias com Gestão de assinaturas. Este aplicativo ajuda você a alocar e monitorar assinaturas e exibir assinaturas atuais em sua instância. A gestão ativa de assinaturas baseadas no usuário e o monitoramento de assinaturas de capacidade permitem rastrear o uso e ajustar a alocação com eficiência. Este app de gestão está habilitado por padrão e significa que você pode planejar renovações de assinatura sem custos adicionais.

## Como funciona o ServiceNow AI Platform

ServiceNow® o oferece uma plataforma flexível e segura com um vasto conjunto de opções, todas seguindo um único modelo de dados. Comece aqui para saber mais sobre a plataforma.

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista ao vídeo acima para obter uma introdução ao ServiceNow AI Platform arquitetura.

Visão geral dos aplicativos móveis da ServiceNow

Assista ao vídeo acima para obter uma introdução ao App Now Mobile.

### Visão geral

. ServiceNow AI PlatformÉ uma solução em nuvem altamente versátil e escalável para TI, operações e gestão de negócios e automação de processos.

"A única fonte de verdade" em sua empresa são seus dados, e. ServiceNow mantém todos os seus dados em uma plataforma única e segura, usando um modelo de dados único para todas as operações. As aplicações empresariais são entregues por meio desse sistema, integrando-se perfeitamente umas com as outras e com serviços externos. . ServiceNow AI Platform o ajuda você a atender às suas necessidades de negócios, aumentando a eficiência e a produtividade do usuário individual em toda a empresa, economizando tempo e dinheiro.

### Arquitetura

. ServiceNow AI Platform ofertas fácil personalização, relatórios em tempo real e monitoramento e forte privacidade de dados para economizar dinheiro da sua empresa e aumentar a produtividade. Serviços no ServiceNow AI Platform são fornecidos em várias instâncias, em vez de executar uma instância com vários usuários. Os administradores podem segregar seus dados entre entidades de negócios em uma arquitetura de várias instâncias, oferecendo diferentes experiências por instância, enquanto todos permanecem gerenciados centralmente por meio da plataforma. A personalização profunda está disponível em todas as suas instâncias, com fácil instalação de software, importação de dados e criação de fluxos de trabalho, processos, aplicações ou IUs.

### Administração

. ServiceNow AI Platform Central de administração facilita aos administradores de negócios gestão de assinaturas, um catálogo de serviços completo para serviços e produtos e controle total sobre a otimização do processo de fluxo de trabalho. A localização está disponível em mais de uma dezena de idiomas e moedas. Os serviços de tradução internos e de terceiros lidam com comunicações, bate-papo do agente virtual, tradução de entrada do usuário e muito

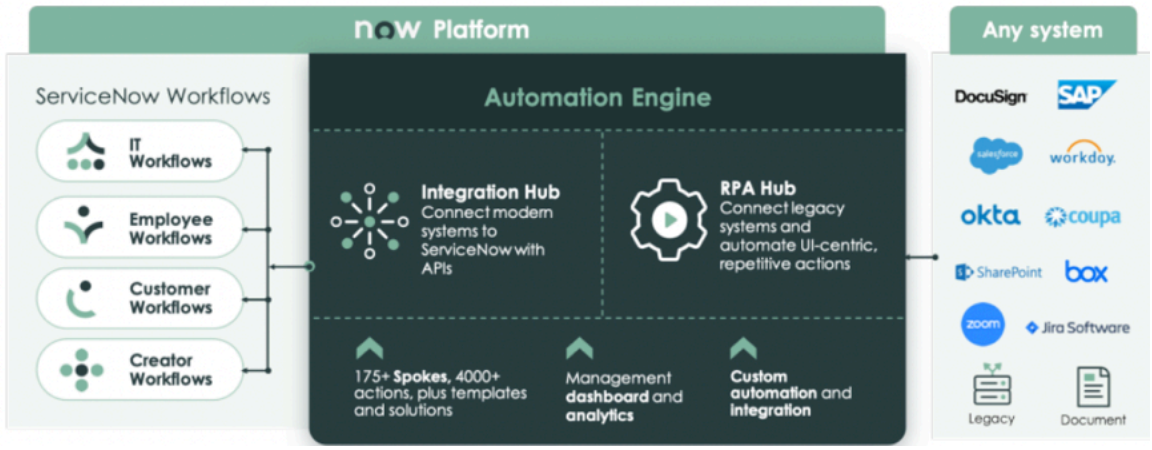
Tradução automática

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

mais. As ferramentas de análise fornecem feedback detalhado sobre a atividade do usuário, a segurança e outros aspectos importantes da sua empresa digital.

## Integração

. Mecanismo de automação habilita conexões entre instâncias e serviços externos no ServiceNow AI Platform. As integrações de dados unidirecionais e bidirecionais estão disponíveis, juntamente com a conexão baseada em e-mail e vários outros métodos e tecnologias, tudo por meio da plataforma MID Server sistema. A conexão e a automação ocorrem em um só lugar, com replicação completa de instância e dados, importação e exportação e processos pré-criados para lidar com várias tarefas e serviços de terceiros.




## Ferramentas

ServiceNow o tem uma série completa de opções disponíveis para ServiceNow AI Platform assinantes. Todas as ferramentas e modelos prontos significam a configuração fácil e rápida da sua instância desde o início, juntamente com a criação rápida de interfaces e aplicações.

**App Engine Studio**

E aumente a escala do desenvolvimento low-code para sua instância.

**Flow Designer**

Recriar processos como fluxos de trabalho digitais.

**Construtor de IU**

Crie interfaces do usuário e melhore as experiências do usuário.

**Hub de integração**

Integre nativamente a ServiceNow com qualquer serviço ou produto externo.

**Inteligência preditiva**

Execute automação inteligente de fluxos de trabalho.

**Virtual Agent**

Crie chatbots inteligentes para lidar com problemas e serviços dos usuários.

**Performance Analytics**

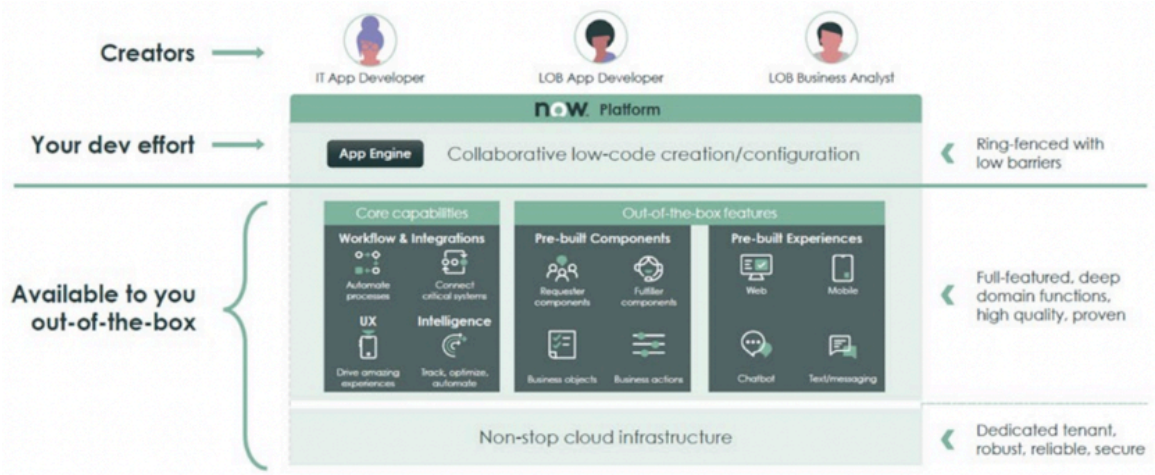
Analise e maximize o desempenho do fluxo de trabalho.

**Pesquisa com IA**

Ofereça uma experiência de pesquisa de nível de consumidor para os usuários.

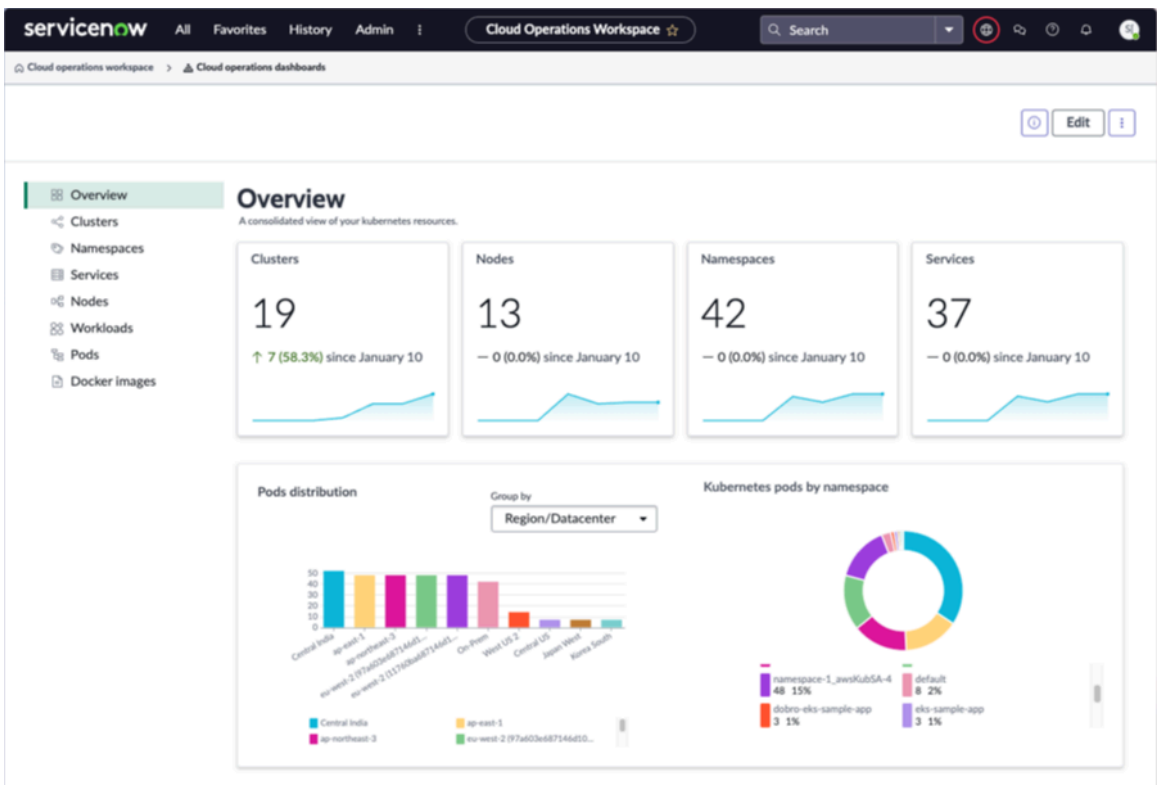
Tradução automática

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




## Análise da plataforma

Distribuir e consumir Análise da plataforma por meio de visualizações de dados e painéis com filtros opcionais. Explore KPIs e receba informações sobre eventos significativos nos dados.Use painéis para criar uma história visual com Análise da plataforma dados que você pode compartilhar com vários usuários. Use visualizações de dados com base em tabela, indicador ou outros dados em painéis em Central de análise. Os administradores podem aproveitar Análise da experiência do usuário para obter informações sobre o envolvimento do usuário com aplicações móveis e da web, incluindo preenchimento, retenção e comportamento do usuário. Otimização de processos o ajuda você a descobrir maneiras de simplificar seus negócios, encontrar gargalos e desvios nos fluxos de trabalho, filtrar e comparar processos.




## Móvel

Acesso da área de trabalho ao ServiceNow AI Platformé correspondido por nossos aplicativos móveis. . App Now Mobile oferece uma experiência de nível de consumidor para que seus

Tradução automática

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

clientes e usuários acessem os serviços disponíveis, incluindo artigos de ajuda e agentes virtuais ou dinâmicos. ServiceNow Mobile, Voltado para provedores de serviços em sua empresa, fornece ferramentas para programação e manipulação de tarefas, comunicações, GPS e mapeamento, carregamento de multimídia e serviços off-line. A configuração fácil sem código e as ferramentas de desenvolvedor detalhadas, incluindo componentes reutilizáveis, exibições e um sistema robusto de publicação móvel, fornecem as ferramentas para criar aplicativos móveis por conta própria.

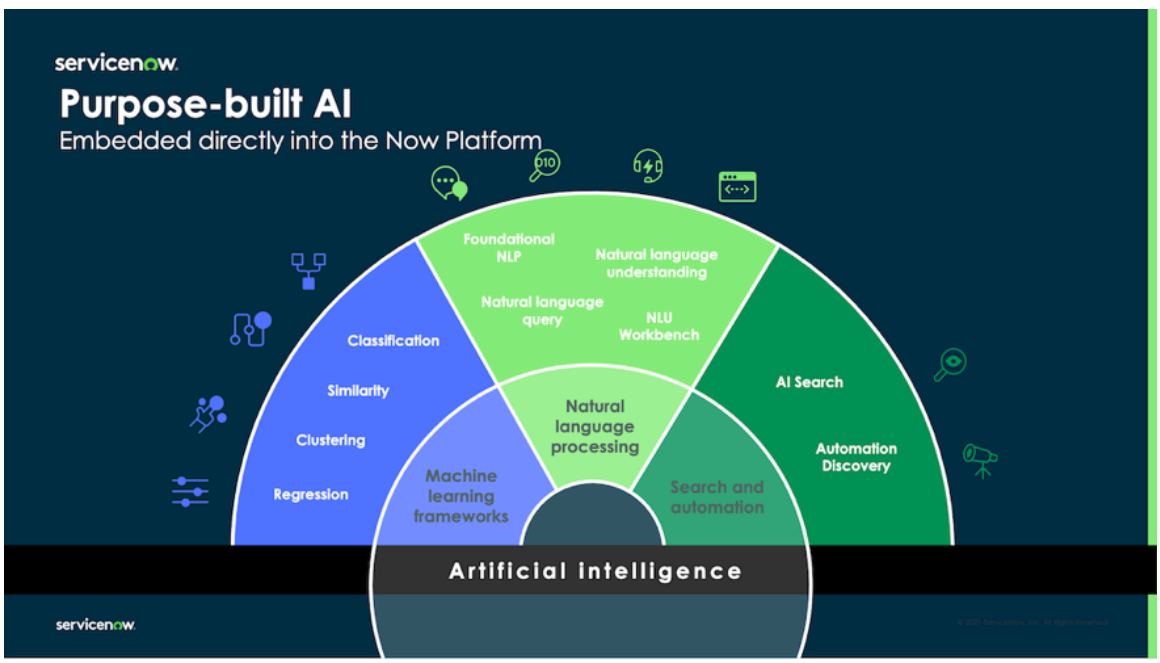
## Conhecimento

ServiceNow fornece não apenas as ferramentas que você precisa para que seu negócio prospere, mas o know-how para fazer uso de todas as opções da plataforma. Artigos detalhados da base de conhecimento permitem que usuários e agentes obtenham as informações de que precisam para lidar com tarefas ou processos especializados, solucionar problemas ou encontrar outra ajuda. . Gestão de conhecimento o sistema permite que você crie, armazene e compartilhe informações facilmente em sua organização, monitore o uso e colete feedback (incluindo análise completa) para melhorar sua base de conhecimento.

Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento .

## Inteligência artificial

A IA é padrão em ServiceNow AI Platform com Intelligent Experiences. Essa IA criada especificamente interpreta solicitações e mensagens do usuário, ajuda os agentes na gestão de tarefas e os responsáveis pelo serviço com supervisão e gestão de conhecimento. Você pode personalizar a IA para atender às demandas de instância do Compreensão da linguagem natural ou consulta de banco de dados, extração de dados de documentos e previsão de tendências de dados futuras. Pesquisa com IAé parte do padrão ServiceNow AI Platform pacote, para facilitar a filtragem de informações de acordo com as necessidades do usuário. Personalizado Virtual Agent a ajuda está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A análise completa baseada em IA fornece dados detalhados sobre o ciclo de vida dos fluxos de trabalho e processos em sua empresa.




Tradução automática

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

# Configuração básica do sistema

A configuração básica do sistema abrange mudanças feitas na plataforma, bem como aplicações de suporte. Essas mudanças podem afetar as configurações globais, bem como as configurações de aplicações específicas.

Saiba mais sobre eles ServiceNow AI Platform configurações e componentes básicos do sistema:

- Plug-ins do ServiceNow
- Encontre componentes instalados com uma aplicação
- Propriedades do sistema disponíveis
- Limites de tamanho de complexidade e junção de consulta
- Proxy da web

## Plug-ins do ServiceNow

Os plug-ins são componentes de software que fornecem recursos e funcionalidades em um ServiceNow instância.

Vídeo de plug-ins e aplicações, com aproximadamente dois minutos de duração.

## Diferenças entre plug-ins e aplicações

Os plug-ins e aplicações são componentes separados no ServiceNow AI Platform.

- Um plug-in adiciona recursos às aplicações instaladas e estende a funcionalidade no ServiceNow AI Platform. Para obter detalhes adicionais sobre plug-ins, consulte KB0716626 .
- Uma aplicação é um pedaço de código autônomo que implementa uma coleção de recursos no ServiceNow AI Platform. Você pode instalar aplicações do ServiceNow Store ou crie suas próprias aplicações.

## Ativando plug-ins

Todos os plug-ins são fornecidos por ServiceNow, mas alguns plug-ins são ativados de forma diferente.

- Um conjunto de plug-ins é ativado em sua instância por padrão. Você pode ativar plug-ins adicionais em sua instância dependendo das necessidades de negócios. Para obter detalhes, consulte Ativar um plug-in.
- Outros plug-ins exigem ativação por ServiceNow pessoal. Para solicitar ativação, siga as etapas em Solicite um plug-in.

Há alguns plug-ins que você não pode ativar ou fazer upgrade em sua instância e o botão está esmaecido. Esta situação pode acontecer nos seguintes casos:

Tradução automática

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

- O plug-in requer uma assinatura que você não comprou. Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow.
  - Alguns recursos não estão incluídos no ServiceNow AI Platform e exigem uma assinatura separada. Para comprar uma assinatura ou encontrar custos de plug-in, entre em contato com gerente de conta em sua empresa.
  - Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não aparecer na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.
  - Você não pode ativar um plug-in em sua instância de produção. No entanto, você pode testar um plug-in ativando-o em uma instância de não produção. Isso inclui plug-ins associados a uma assinatura paga. Quando você estiver pronto para ativar o plug-in em sua instância de produção, solicite o plug-in de Now Support.
- O plug-in depende da ativação de outros plug-ins.
  - Quando você ativa um plug-in com plug-ins dependentes, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar com a ativação, o sistema ativará automaticamente todos os plug-ins necessários.
  - Em alguns casos, o plug-in funciona, mas determinados recursos que não se aplicam ao seu sistema não estão instalados. Quando você solicita a ativação de um plug-in nesta categoria, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar, o sistema ativará o plug-in solicitado, mas não incluirá os recursos que dependem de outros plug-ins.
- O plug-in já está ativado em sua instância.
  - Para determinar se um plug-in já está ativado, consulte Status de ativação do plug-in [KB067867] .
  - Depois que um plug-in é ativado, você não pode desabilitá-lo ou desativá-lo. Se necessário, você pode ocultar a funcionalidade. Você deve testar completamente, em uma instância de não produção, os recursos instalados quando você ativa o plug-in antes de usá-los em uma instância de produção.

Depois que um plug-in é ativado, você não pode desabilitá-lo ou desativá-lo. Você deve testar completamente, em uma instância de não produção, os recursos e funcionalidades específicos que são instalados quando você ativa o plug-in antes de usá-los em uma instância de produção. Consulte Desinstalar um plug-in da ServiceNow [KB0716414] .

- Se necessário, você pode ocultar ou desabilitar a funcionalidade restringindo o acesso por meio do uso de funções e ACLs.
- Alguns plug-ins são compatíveis com contextos de rollback. Para obter detalhes sobre como usar contextos de rollback, consulte Reverter e excluir recuperação.

Uma mensagem de aviso será exibida se a operação ALTER TABLE ou CREATE TABLE falhar quando você ativar ou atualizar um plug-in. Contato Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda com o processamento de tabelas ignoradas.

### Instâncias pessoais de desenvolvedor

Você pode testar um plug-in em sua instância pessoal de desenvolvedor (PDI) antes de iniciá-lo em uma instância de produção. Se um plug-in não estiver ativo por padrão em uma PDI, você poderá ativá-lo sem solicitá-lo ou comprá-lo.

Tradução automática

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

Para ativar um plug-in em uma PDI, use a página Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não estiver disponível na página Todas as aplicações, ative-o no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*. Para obter mais informações, consulte Ative um plug-in em uma instância pessoal de desenvolvedor.

**Nota:** Alguns plug-ins não estão disponíveis para ativação em PDIs.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Ativar um plug-in

Você pode ativar a maioria dos plug-ins para expandir recursos e funcionalidades em ServiceNow AI Platform.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:** Antes de solicitar ou ativar um plug-in, verifique se ele já foi ativado em sua instância. Para obter detalhes sobre como verificar o status de ativação de um plug-in, consulte o artigo Status de ativação de plug-in [KB0678767] na base de conhecimento do Now Support.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Ative um plug-in em uma instância pessoal de desenvolvedor

Você pode testar um plug-in em sua instância pessoal de desenvolvedor (PDI) antes de iniciá-lo em uma instância de produção.

## Antes de Iniciar

Solicitar uma PDI no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um plug-in não estiver ativo por padrão em uma PDI, você poderá ativá-lo sem solicitá-lo ou comprá-lo.

Para ativar um plug-in em uma PDI, use a página Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não estiver disponível na página Todas as aplicações, ative-o no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*.

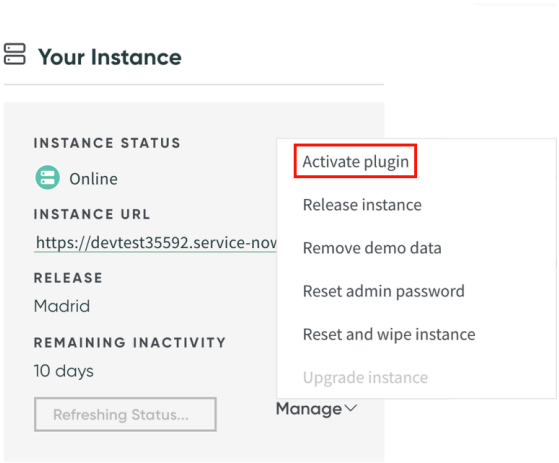
**Nota:** Alguns plug-ins não estão disponíveis para ativação em PDIs.

Tradução automática

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

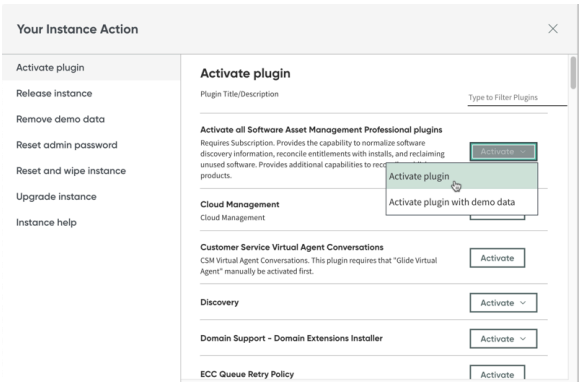
## Procedimento

Ative o plug-in na página Todas as aplicações ou em Site do desenvolvedor.

| Método de ativação | Procedimento |
| --- | --- |
| Página Todas as aplicações | Em sua PDI, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**. Encontre o plug-in e ative-o.<br><br>Para obter mais informações sobre como usar a página Todas as aplicações, consulte Ativar um plug-in. |
| Site do desenvolvedor | **a.** Entre no *Site do desenvolvedor ServiceNow®* .<br><br>**b.** Na página inicial, acesse o widget Gestão de instâncias e selecione **Gerenciar** > **Ative o plug-in**.<br><br>O widget Gestão de instâncias é intitulado **Sua instância** . Ele contém informações como status, URL e versão da versão da sua PDI.<br><br>  <br><br><br>**c.** Na janela, localize o plug-in a ser ativado.<br><br>**d.** Ao lado da listagem de plug-ins, selecione **Ativar** . |

Tradução automática

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

| Método de ativação | Procedimento |
| --- | --- |
| | Se disponível, você pode selecionar para ativar somente o plug-in ou incluir dados de demonstração.<br>  |

## Solicite um plug-in

Se um plug-in não aparecer em Gerenciador de aplicações, você não pode ativá-lo sozinho. Solicite a ativação do plug-in por ServiceNow pessoal.

## Antes de Iniciar

**Nota:** Antes de solicitar ou ativar um plug-in, verifique se ele já foi ativado em sua instância. Para obter detalhes sobre como verificar o status de ativação de um plug-in, consulte o artigo Status de ativação de plug-in [KB0678767] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

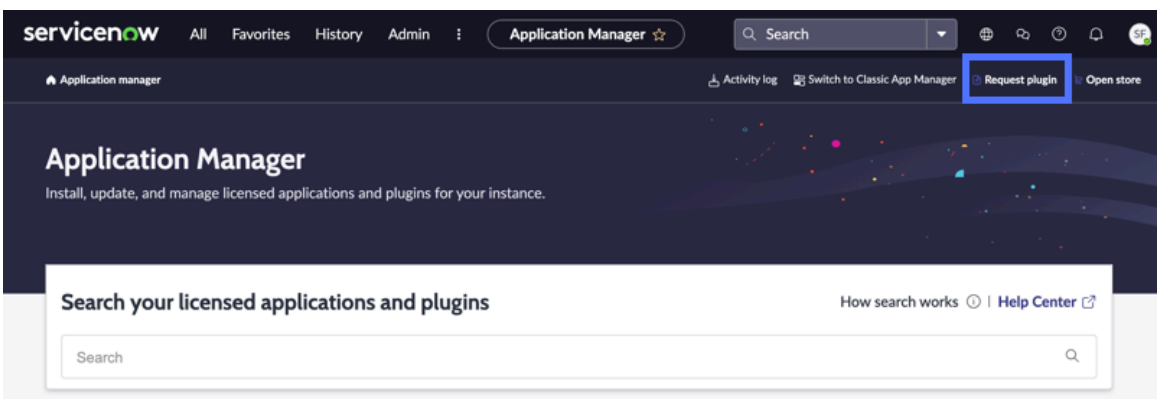
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse Now Support Catálogo de serviços em Now Support. Abra a página Ativar plug-in usando este link: Ativar plug-in .
- Acesse Now Support Catálogo de serviços por meio do Gerenciador de aplicações em sua instância, seguindo o procedimento .

## Procedimento

1. Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Em Gerenciador de aplicações, selecione **Plug-in de solicitação** para abrir o. **Ativar plug-in** formulário em Now Support.




Tradução automática

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

**3.** Em **Ativar plug-in** formulário em Now Support, forneça as seguintes informações.

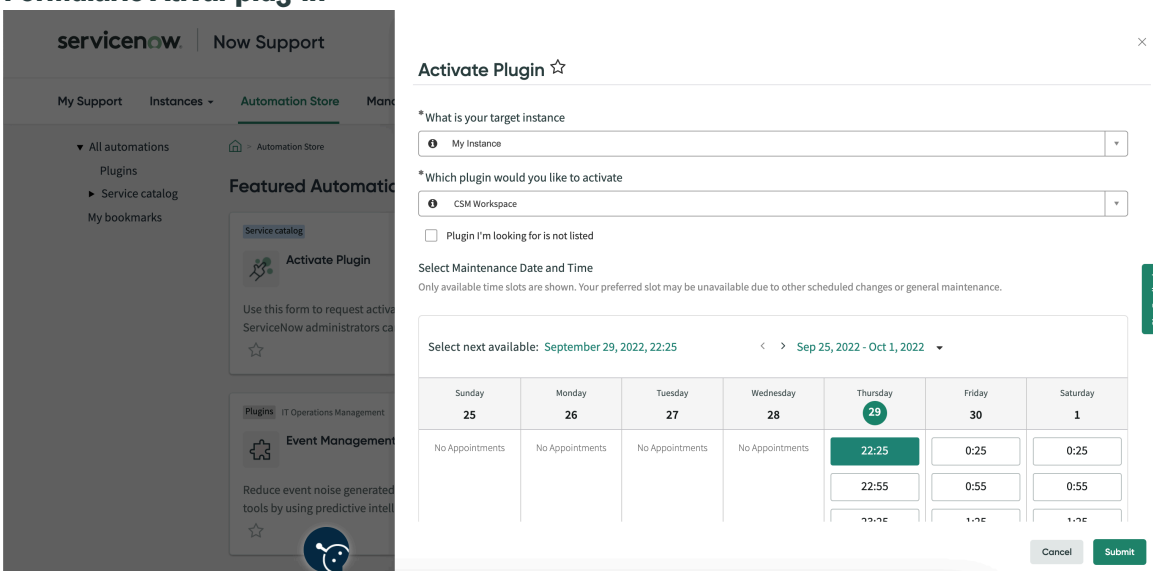
**Ativar formulário de solicitação de plug-in**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado.<br>**Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in.<br>**Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

**Example**

Por exemplo, consulte a solicitação a seguir para ativar o plug-in CSM Workspace em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Como solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

### Lista de plug-ins (Zurich)

Lista de todos os plug-ins que você pode ativar se tiver a função de administrador.

Se um plug-in não aparecer nesta lista, ele poderá exigir ativação por ServiceNow pessoal. Solicite esses plug-ins por meio do Now Support Sistema de atendimento ao cliente em vez de ativá-los você mesmo.

- Para obter as etapas sobre como ativar um plug-in, consulte Ative um plug-in .
- Para obter etapas sobre como solicitar um plug-in que você não pode ativar, consulte Solicite um plug-in .
- Para obter etapas sobre como instalar um ServiceNow Store aplicação, consulte Instale um ServiceNow Store aplicação.

**Nota:** Para obter uma lista de todos os plug-ins novos e alterados para esta versão, consulte Mudanças nos plug-ins no Zurich versão .

### Novos plug-ins em Zurich

Esta tabela lista todos os plug-ins e. ServiceNow Store aplicações que foram introduzidas em Zurich. Você pode ativar ou instalar esses plug-ins ou aplicativos se tiver a função de administrador.

**Nota:** Por padrão, Todos ServiceNow Store as aplicações listadas nesta tabela são compatíveis com Zurich a menos que uma anotação seja mencionada para a aplicação.

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Descoberta com IA [sn_ai_disc] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações criem conexões de hiperescala com aplicações de terceiros para descobrir ativos de IA. | Ativo | falso | • ServiceNow Etapa de ação do IntegrationHub - REST<br>• ServiceNow Tempo de execução do IntegrationHub<br>• Objeto Complexo<br>• ServiceNow Etapa de ação do IntegrationHub - Obter informações de conexão |
| Resposta de auditoria de ativos [sn_audit_response] | O inclui um novo espaço de governança de ativos e componentes da Gestão de auditoria para | Inativo | falso | • com.sn_grc_advanced<br>• com.sn_compliance |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (disponível em ServiceNow Store) | ajudar os gerentes de ativos a responder e gerenciar solicitações de evidências para auditorias regulatórias no setor financeiro. | | | • com.sn_audit_workspace<br>• com.sn_grc_ftr_role com.sn_finserv_cntr |
| Gestão de ativos para operações de fornecimento e compras [sn_spend_asset] (disponível em ServiceNow Store) | Integra a Gestão de ativos DE TI com operações de fornecimento e compras, permitindo uma experiência perfeita em que os processos de gestão de ativos se alinham com os fluxos de trabalho de operação de fornecimento e compras. | Inativo | verdadeiro | • Fornecimento e automação de compras [com.snc.sn_pr]<br>• Compras [com.snc.procurement]<br>• Shopping Hub [com.snc.uib.sn_sp_uib] |
| Objeto de negócio principal [sn_bo_core] (disponível no ServiceNow Store) | O permite que você crie e monitore registros de processo de vendas usando a aplicação Lead-to-Cash Process Management. | Ativo | verdadeiro | |
| Segurança de dados do cartão [sn_data_sec] (disponível em ServiceNow Store) | O permite tokenizar dados confidenciais do cartão, como números de conta primária (PANs), em fluxos de trabalho de contestação de operações de serviços financeiros. | Inativo | falso | |
| Care Team Operations Application [sn_cto_apps] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que os membros/ gerentes da equipe de atendimento levantem solicitações para vários departamentos do hospital. | Inativo | verdadeiro | com.sn_hco |
| Care Team Operations Core [sn_cto_core] (disponível em ServiceNow Store) | Contém o Portal da equipe de cuidados e o caso de base para operações de assistência médica. | Inativo | falso | com.sn_hco |
| Care Team Operations for Environmental Services [sn_cto_evs] (disponível em ServiceNow Store) | Contém os tipos de caso para relatar e resolver problemas do EVS. | Inativo | verdadeiro | com.sn_hco |
| Operações da equipe de atendimento para instalações [sn_cto_facilities] | Contém os tipos de caso para relatar e resolver problemas da instalação. | Inativo | verdadeiro | com.sn_hco |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (disponível no ServiceNow Store) | | | | |
| Gestão de trabalho da equipe de cuidados [sn_cto] (disponível em ServiceNow Store) | Oferece suporte à criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de tarefas não EHR. Esse recurso fornece uma plataforma centralizada e acessível que delineia claramente responsabilidades, prazos, atualizações de status e documentação, apoiando a prontidão da auditoria e a conformidade contínua com padrões regulatórios. | Inativo | falso | com.sn_hco |
| Instalador de Single Sign-on de vários provedores [com.snc.integration.sso.multi.installer] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações se autentiquem em vários IDPs (provedores de identidade) usando SAML ou OpenID connect (OIDC). | Ativo | falso | |
| Modelos de plano de tarefas do CRM (disponíveis em ServiceNow Store) | Permite que o usuário de negócios defina tarefas repetíveis e outros itens necessários para concluir um processo de negócios. | Inativo | falso | CSM configurável [com.snc.uib.csm_agent_workspace] |
| CSM Data Classification [com.snc.csm_data_privacy] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece classificações do sistema de base para dados de CRM (Customer Relationship Management, gestão de relacionamento com o cliente), categorizando-os como internos, informações de identificação pessoal (PII), confidenciais e muito mais. | Inativo | falso | • Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]<br>• Plug-in Classificação de dados [com.glide.data_classification] |
| Sequências de engajamento do cliente [sn_crm_sequence] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as equipes focadas no cliente executem atividades estruturadas e personalizadas de acompanhamento para envolver os clientes durante todo o tempo em que eles estão associados ao seu negócio. | Ativo | falso | Playbook Experience [com.playbook_experience] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Digital End-User Experience (DEX) para Microsoft 365 [sn_dex_ms365] (disponível em ServiceNow Store) | Integra-se aos serviços do Microsoft 365, como o Microsoft Teams. Ele permite o acesso contínuo aos dados do Microsoft 365 e oferece suporte a vários cenários de integração, melhorando a produtividade e a colaboração em toda a plataforma. | Ativo | falso | ServiceNow Etapa de ação do IntegrationHub - REST [com.glide.hub.action_step.rest] |
| Plug-in virtual do instalador de extensões de domínio [com.glide.domain.msp_extensions_installer_virtual] | Ajuda a coordenar outras instalações de plug-in de domínio. Ele atua como um instalador virtual para verificar se é seguro ativar o plug-in Extensões de domínio em uma determinada instância. | Inativo | falso | Separação de domínio com Separação de dados e processos desativada. |
| Extensão do navegador da Central do funcionário [sn_ex_brw_ext] (disponível no ServiceNow Store) | Fornece uma Extensão do navegador para acessar diferentes pontos de contato do portal da Central do funcionário. | Inativo | falso | Central do funcionário [sn_ex_sp] |
| Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção [com.snc.fsm_mri_scanner_equipment_work_config] | Fornece um exemplo de configuração de trabalho para executar correção de falhas em equipamentos de RM. A configuração de trabalho de amostra mostra a extensão das tarefas de ordem de serviço de base para introduzir atributos específicos à correção de falhas para scanners de RM. | Inativo | verdadeiro | Configurações de trabalho de serviço de campo [com.snc.fsm_work_types] |
| Integração de operações de serviços financeiros com Mastercard (disponível em ServiceNow Store) | Oferece uma solução simplificada e eficiente para que as instituições financeiras gerenciem disputas da Mastercard. Ao integrar as ações Spoke da Mastercard, o aplicativo facilita os principais eventos do ciclo de vida de contestação, incluindo pesquisa de transações, criação de estorno, pré-arbitragem, arbitragem, e | Inativo | falso | • com.sn_mc_spoke<br>• com.sn_bom_mcard_cp |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | emissão de relatórios de fraude. | | | |
| GRC: Autorização contínua e monitoramento avançado [sn_cam_advanced] (disponível em ServiceNow Store) | Permite acesso total aos recursos do Espaço de autorização contínua e monitoramento para clientes do IRM Enterprise. | Ativo | falso | |
| Hub comum ITAM [sn_itam_comm_hub] (disponível em ServiceNow Store) | A aplicação Hub de Gestão de ativos comum alinha os recursos comuns à Gestão de ativos de hardware, à Gestão de ativos de software e à Gestão de ativos empresariais. | Inativo | falso | |
| Lead-to-Cash Process Management [app-l2c-cockpit] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece aos gerentes de vendas e administradores de contratos uma exibição consolidada em tempo real de tarefas, e-mails e outros detalhes relacionados a entidades de vendas, como oportunidades, cotações e pedidos em um mapa de nó hierárquico. | Ativo | verdadeiro | Objeto de negócio principal [sn_bo_core] |
| Notificação de retenção jurídica [sn_lg_hold] (disponível em ServiceNow Store) | Ajuda as organizações a gerenciar suas obrigações jurídicas para preservar informações relevantes quando uma retenção jurídica é emitida. | Inativo | falso | |
| Console de identidade da máquina [com.glide.identity.machine_identity_console] | Ajuda os administradores a gerenciar identidades de | Inativo | falso | |
| Solicitação móvel [sn_cto_mobile] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece às equipes de atendimento uma experiência móvel intuitiva e nativa para emissão de relatórios, acompanhamento e gestão de casos. | Inativo | falso | • com.sn_mab<br>• mab_api<br>• com.sn_hco |
| Central do funcionário [com.snc.employee_center_notifications] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece aos funcionários informações oportunas e relevantes em vários departamentos, promovendo o engajamento e | Inativo | falso | Central do funcionário [sn_ex_sp] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | aumentando a produtividade. | | | |
| Gestão de pedidos para local de negócios [com.snc.business_location_orders] | Agiliza os agentes para gerenciar pedidos de clientes e capacitar a equipe do parceiro de canal a criar, modificar e rastrear pedidos durante todo o processo de vendas. | Ativo | falso | |
| Cartão de pagamento [sn_payment_card] (disponível em ServiceNow Store) | Armazene os detalhes dos cartões de pagamento físicos em todo o ciclo de vida do cartão, desde a emissão até a manutenção. Armazene valores tokenizados para dados confidenciais, como o número da conta primária (PAN). | Inativo | falso | |
| Analisador de desempenho [sn_perf_page] (disponível em ServiceNow Store) | O Performance Analyzer permite que você acesse dados de tempo de carregamento da página, tendências e visualizações em cascata diretamente da sua instância. Ele também ajuda a identificar problemas de desempenho de página e gargalos nas páginas da estrutura de UX de forma independente. | Ativo | falso | |
| Core de capacidade do produto [sn_prod_cap_core] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações definam, gerenciem e avaliem capacidades em modelos de produto. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_data_ctx_engine<br>• com.sn_ti_core<br>• com.snc.install_base<br>• com.playbook_experience<br>• com.sn_csm_playbook<br>• com.snc.csm_case_types<br>• com.snc.sn_record_related_items_c<br>• .snc.guided_decisions_playbook_exp<br>• .snc.sn_record_lookup<br>• com.sn_meeting_mgmt<br>• com.snc.platform_document_manag<br>• sn_roadmap |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • com.snc.csm_action_status<br>• com.sn_align_core, com.servicenow_now_calendar |
| Gestão de cotações para locais de negócios [com.snc.business_organizations] (disponível em ServiceNow Store) | Simplifica a criação e o acompanhamento de cotações por parceiros de canal durante o ciclo de vida de vendas dos clientes. Isso também garante preços precisos, seleção ideal de produtos e respostas oportunas às solicitações dos clientes. | Ativo | verdadeiro | • app-business-location<br>• app-l2c-quote-mgmt |
| Reclamações e campanhas de recall [sn_rcl_claim_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a campanhas de recall e sinistros no MCO. | Ativo | verdadeiro | |
| Reclamação do cliente de varejo [sn_rtl_cs_cmplnt] (disponível em ServiceNow Store) | Melhore a experiência do cliente para capturar reclamações relacionadas à loja de hóspedes. Este tipo de caso ajuda a coordenar respostas eficazes, aumentando a eficiência operacional. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_varejo_core |
| Operações da sede de varejo [sn_rtl_hq_ops] (disponível em ServiceNow Store) | Inicie e coordene ações em grande escala em várias lojas, melhorando a eficiência operacional com o novo tipo de caso de Comunicações HQ. | Ativo | falso | com.sn_varejo_core |
| Operações na loja de varejo [sn_rtl_instore_ops] (disponível em ServiceNow Store) | Melhore a eficiência operacional padronizando a emissão de relatórios, o acompanhamento e a resolução de problemas na loja com o novo tipo de caso Operações na loja de varejo. Com atribuições e acompanhamento de tarefas estruturadas, você pode reduzir o tempo de resolução. | Ativo | falso | • com.sn_varejo_core<br>• com.sn_varejo_mobile<br>• com.snc.work_management |
| Aplicativo para celular de varejo [sn_varejo_mobile] | Gerencie com eficiência as operações e acesse as principais ferramentas | Ativo | falso | • com.glide.sg<br>• .glide.sg.offline |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (disponível em ServiceNow Store) | em qualquer lugar, melhorando a experiência da equipe da loja e aumentando a produtividade. | | | • .glide.sg.agent_native_client<br>• com.sn_varejo_core |
| Serviços de loja de varejo [sn_rtl_stre_servcs] (disponível em ServiceNow Store) | Simplifique o processo de entrar em contato com a sede com o novo tipo de caso Consulta da loja no plug-in Serviços da loja de varejo, aprimorando a experiência da equipe da loja. Este tipo de caso fornece um fluxo de trabalho claramente definido para resolução na sede, melhorando a eficiência operacional. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_varejo_core<br>• com.sn_varejo_mobile |
| Gestão de casos de RMA [com.sn_csm_rma_case] | A aplicação Caso de RMA permite que as organizações gerenciem e façam a triagem de casos de devolução para produtos e serviços do cliente, abordando devoluções, substituições e casos de uso de reparo. | Inativo | falso | • Lead para caixa principal [com.snc.l2c_core]<br>• Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]<br>• Fluxos de trabalho e linhas de caso [com.sn_case_line]<br>• Verificação de direitos [com.sn_ent_verify] |
| Carrinho de vendas [sn_sales_cart] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece nova experiência de finalização de compra de pedido e recursos aprimorados de carrinho, incluindo persistência de carrinho, capacidade de baixar o resumo do carrinho e um processo de finalização de compra de pedido guiado. | Ativo | falso | • Portal de gestão de catálogo de produtos [com.prd_pm_portal]<br>• Gestão de preços [com.sn_csm_pricing]<br>• Comum de vendas [com.sn_l2c_sales_common]<br>• Modelos de documento [com.snc.document_templates] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Gestão de atendimento ao cliente [com.sn_csm_playbook] |
| Declarações e promoções de vendas [sn_sls_prm_clm_mgt] (disponível em ServiceNow Store) | Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a sinistros de promoção de vendas no MCO. | Ativo | verdadeiro | |
| Service Bridge Health [sn_sb_health] (disponível em ServiceNow Store) | Crie e mantenha verificações de verificação de instância que identificam proativamente descobertas para a auditoria da ponte de serviços. | Ativo | falso | |
| Gestão de pipeline de fornecimento [sn_spend_pipeline] (disponível em ServiceNow Store) | Permite a criação, o acompanhamento e a execução centralizados de iniciativas de fornecimento por meio de projetos de pipeline. Ele simplifica o acompanhamento e a previsão de economias com automação de fluxo de trabalho integrada e também fornece visibilidade completa do andamento e do impacto do pipeline. | Inativo | falso | Gestão de gastos e economias [sn_spend_mgmt] |
| Operações do fornecedor [sn_so] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos avançados de gestão de casos para lidar com os principais eventos do ciclo de vida do fornecedor, como integração, desligamento e operações contínuas. | Ativo | verdadeiro | • Gestão de casos de fornecedor [com.snc.sn_supplier_mgmt]<br>• Gestão de documentos [com.snc.platform_document_mana |
| Otimização de pagamento do fornecedor [sn_slm_opt] (disponível em ServiceNow Store) | Veja os possíveis retornos ou economias quando os fornecedores aceitam pagamentos comerciais com cartão de crédito e convertem fornecedores de alto potencial e capturam valor por meio | Ativo | verdadeiro | • Operações do fornecedor [com.snc.sn_so]<br>• Espaço da origem até o pagamento [com.sn_sp_workspace] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | de pagamentos baseados em cartão. | | | • Arquitetura comum da origem ao pagamento [com.snc.sn_shop] |
| Reivindicações de garantia [sn_repr_claim_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Gerencie todas as entidades e fluxos relacionados a sinistros de reparo no MCO. | Ativo | verdadeiro | |
| Tokenização de WDF [sn_wdf_tokenization] (disponível em ServiceNow Store) | Unifica medidores de uso de vários produtos WDF para abastecer o consumo desses produtos. | Inativo | falso | |
| Workflow Data Fabric Hub [sn_data_fabric] (disponível em ServiceNow Store) | Acesse o Hub de malha de dados do fluxo de trabalho e exiba tabelas de malha de dados em sua instância. Para obter a experiência completa, solicite a aplicação Conectores de cópia zero (sn_data_fabric_zcc). O Hub de malha de dados de fluxo de trabalho é ativado automaticamente quando o plug-in Conectores de cópia zero (sn_data_fabric_zcc) é ativado em sua instância. | Inativo | falso | |
| Zero Copy Connectors [sn_data_fabric_zcc] (disponíveis no ServiceNow Store) | Acesse dados de fontes externas diretamente, sem copiar dados para a instância. | Inativo | falso | Hub de malha de dados de fluxo de trabalho [sn_data_fabric] |

Tradução automática

### Plug-ins existentes

Esta tabela lista todos os plug-ins que você pode ativar se tiver a função de administrador.

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Agendamento antecipado [com.snc.advanced_appointment_booking] | Permite que clientes e agentes de atendimento ao cliente aproveitem recursos avançados, como recomendação de intervalo de compromisso. | Inativo | falso | • Agendamento [com.snc.appointment_booking]<br>• Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule] |
| Eficiência do agente [com.snc.agent_efficiency] | Permite que as organizações definam e utilizem a eficiência dos agentes. | Inativo | falso | |
| Pesquisa com IA para notificações [com.glide.notification.ais] | Instala a Pesquisa com IA para notificações | Inativo | falso | • Pesquisa com IA [com.glide.ais]<br>• Origem do índice da Pesquisa com IA [com.glide.ais.index_sources] |
| Portal de negócios [com.snc.b2b_portal] (disponível em ServiceNow Store) | PESQUISE informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente. | Inativo | verdadeiro | |
| Care Team Operations for Biomed [sn_cto_biomed] (disponível em ServiceNow Store) | Contém os tipos de caso para relatar e atender problemas biométricos. | Inativo | falso | Núcleo de operações de saúde [com.sn_hco] |
| Care Team Operations for Healthcare IT [sn_cto_hcit] (disponível em ServiceNow Store) | Contém os tipos de caso para relatar e resolver problemas DE TI DE saúde. | Inativo | falso | Núcleo de operações de saúde [com.sn_hco] |
| Care Team Portal [sn_cto_sp] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma experiência de portal ágil que pode ser usada por médicos nos hospitais para relatar e rastrear problemas para os departamentos de serviços de suporte. | Inativo | falso | Núcleo de operações de saúde [com.sn_hco] |
| Gestão de mudanças - Fluxos de mudança padrão [com.snc.change_management.standard_change_flows] | Fornece fluxos para uso com Mudança padrão. | Inativo | falso | • Flow Designer - Instalador [com.glide.hub]<br>• Gestão de mudanças - |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Catálogo de mudanças padrão [com.snc.change_management.star |
| Interação de e-mail para CSM [com.sn_eaai_csm] | E-mail como uma interação para CSM. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_customservice<br>• .glide.messaging.awa<br>• sn_eaai_core<br>• sn_cwf_wrkspc<br>• sn_cs_nb_action |
| Core de credenciais [sn_cred] (disponível em ServiceNow Store) | Armazena dados de credenciais de conquista do usuário (crachás). Uma das fontes desses dados é o Credly Spoke. | Inativo | falso | |
| Credly spoke [sn.credly.spoke] (disponível em ServiceNow Store) | Integração para obter dados de credenciais do usuário do Credly. | Ativo | falso | |
| Snapshots de dados [com.snc.pa.mlb] | Recurso de Análise da plataforma que permite capturar e manter dados históricos. Periodicamente, ele captura snapshots os dados de uma tabela de plataforma selecionada ou exibição de banco de dados e os armazena em uma tabela de snapshot para análise de tendências históricas usando indicadores do Performance Analytics. | Inativo | falso | |
| Pontuação da experiência digital [sn_dex_score] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações meçam e melhorem com eficácia a experiência digital geral do funcionário. | Inativo | falso | • sn_dex<br>• sn_dex_feedbck_sur<br>• com.itom.jutils |
| Criptografia de campo Enterprise [com.glide.field.encryption.enterprise] | Utiliza o Key Management Framework (KMF) para permitir que você personalize e gerencie como os campos e anexos são criptografados e | Inativo | falso | Criptografia de campo inicial [com.glide.field.encryption.starter] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | descriptografados em sua instância. | | | |
| Criptografia de campo inicial [com.glide.field.encryption.starter] | Criptografia de campo inicial | Inativo | falso | |
| Eficiência do agente de serviço de campo [com.snc.fsm_agent_efficiency] | Aprimora os recursos da Gestão de serviços de campo integrando métricas de eficiência do agente. Este plug-in permite que as organizações de serviço de campo definam e utilizem a eficiência dos agentes de serviço de campo para estimar com mais precisão a duração do trabalho das tarefas. | Inativo | verdadeiro | • Eficiência do agente [com.snc.agent_efficiency]<br>• Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] |
| Questionários de serviço de campo com Avaliações inteligentes [com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire] (disponíveis em ServiceNow Store) | Integra a Avaliação inteligente com a Gestão de serviços de campo (FSM), fornecendo novos questionários personalizados para o FSM. Ele permite o uso da Avaliação inteligente no Serviço de campo. | Inativo | verdadeiro | • Questionário de serviço de campo<br>• Smart Assessment Core<br>• Avaliação inteligente para dispositivos móveis |
| Dependência de tarefa de serviço de campo [com.snc.fsm_task_dependency] | Permite que você defina relacionamentos de dependência entre ordens de serviço. | Inativo | falso | Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] |
| Análise de planejamento de previsão [sn_grc_forecast] (disponível em ServiceNow Store) | Permite a criação de vários caminhos de análise para modelar cenários futuros e ajustar variáveis específicas para avaliar possíveis mudanças. | Inativo | falso | |
| IA generativa comum de GRC [sn_grc_genai] (disponível em ServiceNow Store) | Contém recursos comuns de IA generativa que podem ser usados em todas as linhas de produtos GRC | Inativo | falso | |
| Healthcare Operations Core [sn_hco] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às operações diárias. | Inativo | verdadeiro | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Base de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_base] (disponível em ServiceNow Store) | Contém configurações e recursos comuns para habilitação de HRSD de várias instâncias em sua instância. | Inativo | falso | |
| Integração de várias instâncias de RH para consumidor [sn_hr_mii_consumer] (disponível em ServiceNow Store) | Contém configurações e recursos para experiência do consumidor de serviços de RH no ambiente de execução de serviço de RH de várias instâncias. | Inativo | falso | |
| Integração de várias instâncias de RH para provedor [sn_hr_mii_provider] (disponível em ServiceNow Store) | Contém configurações e recursos para a experiência do provedor de serviços no ambiente de execução de serviço de RH de várias instâncias. | Inativo | falso | |
| Núcleo industrial [sn_ot_core] (disponível em ServiceNow Store) | Serve como uma solução centralizada para utilitários específicos de OT e mudanças no modelo de dados. | Ativo | falso | • Modelos de classe de IC do CMDB [com.sn_cmdb_ci_class]<br>• Modelo de equipamento ISA [com.sn_isa_model]<br>• Espaço industrial comum [com.sn_mfg_common] |
| ITSM Enhanced Security features [com.snc.itsm.enhanced_security] | Carrega novos recursos de segurança aprimorados para aplicações que fazem parte do pacote ITSM, leia as notas de versão e a documentação para entender o impacto completo deste plug-in. | Inativo | falso | |
| Componente de controle de interações [sn_int_control] (Disponível na ServiceNow Store[var.store-name]) | Este plug-in permite que uma plataforma de contact center se integre ao espaço configurável da ServiceNow. Esta estrutura fornece um conjunto de controles de chamada de voz nativos. | Ativo | falso | • Seletor de spoke da aplicação [sn_appss]<br>• Contact Center Integration Core [sn_ct_ctr_it_core]<br>• Pacote de utilitário de gestão de agentes externos [sn_external_agent] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • OpenFrame [sn_openframe]<br>• OpenFrame UXB componente [sn_openframe_uxb]<br>• sn-timer [sn_timer]<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• hub.glide.hub<br>• com.sn_openframe |
| Now Assist para IRM [sn_irm_gen_ai] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos de IA generativa para IRM, com tecnologia Now Assist. | Inativo | falso | |
| Now Assist para mineração de processos [com.sn_now_assist_promin] | Habilita a funcionalidade Now Assist na Mineração de processos. | Inativo | falso | |
| Now Assist para Gestão de ativos de software [sn_now_assist_sam] (disponível em ServiceNow Store) | Recursos de IA generativa para SAM. | Inativo | falso | |
| Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) [sn_wsd_gen_ai] (disponível em ServiceNow Store) | Eleva sua experiência com os serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa. | Ativo | falso | sn_genai_platform |
| Now Assist na Configuração do Virtual Agent [com.snc.nowassist_va_config] (disponível em ServiceNow Store) | Registros de metadados do Now Assist no Virtual Agent. | Inativo | falso | • sn_nowassist_va<br>• sn_now_assist_cr |
| Ações de pós-avaliação para Avaliações inteligentes [sn_smart_imp_auto] (disponível em ServiceNow Store) | Regras definidas pelo usuário de negócios com base na resposta de avaliação ou nos dados de avaliação com base nos quais qualquer impacto/ ação pode ser acionado. | Inativo | falso | |
| Gestão de versões V2 Comum [com.snc.release_management_v2_common] | Adiciona entidades como Recurso [rm_feature], Versão [rm_release], Tarefa [rm_task] e outras | Inativo | verdadeiro | com.snc.planned_task_v2 |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | regras relacionadas a essas entidades | | | |
| Automação de resposta [sn_smart_resp_auto] (disponível em ServiceNow Store) | Permite configurar respostas padrão para perguntas para que os avaliadores possam concluir as avaliações mais rapidamente | Inativo | falso | |
| Gestão de tarefas de varejo Core [sn_rtmc] (disponível em ServiceNow Store) | Otimize o planejamento, a organização e a atribuição de tarefas à equipe em seu ambiente de varejo. | Inativo | falso | • com.sn_varejo_core<br>• com.sn_multi_case_creation |
| Estrutura de impacto reutilizável [sn_impact_fwk] (disponível em ServiceNow Store) | Estrutura que oferece suporte à criação de wrapper específico da aplicação na ação de fluxo de trabalho. | Inativo | falso | |
| Calculadora de pontuação de risco [sn_risk_score_calculator] (disponível no ServiceNow Store) | Fornece estrutura para cálculo de pontuação de risco e tabela de armazenamento de pontuação. | Inativo | falso | |
| Service Graph Connector para NOKIA Altiplano [sn_tsom_altiplano_connector] (disponível em ServiceNow Store) | Integra-se ao sistema de gestão de rede (NMS) do Nokia NSP. | Inativo | verdadeiro | sn_tsom_core |
| Observabilidade de serviço [com.service_observability_app] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as equipes de operações façam a triagem e gerenciem incidentes com eficiência em um sistema de produção complexo e distribuído, combinando informações de telemetria e plataforma de várias ferramentas de observabilidade em um fluxo de trabalho coeso e centralizado. | Inativo | falso | Gestão de confiabilidade de serviços |
| Avaliação inteligente móvel [com.snc.smart_assessment_mobile] (disponível em ServiceNow Store) | Oferece funcionalidades móveis comuns para Avaliação inteligente. Ele inclui recursos móveis compartilhados que podem ser utilizados em várias aplicações de Avaliação inteligente. | Inativo | verdadeiro | Avaliação inteligente Core do questionário de serviço de campo |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Pontuação da avaliação inteligente [sn_smart_scoring] (disponível em ServiceNow Store) | Habilita pontuação para avaliações inteligentes. | Inativo | falso | |
| Otimização da força de trabalho para Espaço configurável do CSM [sn_csm_wfo_workspa] (disponível no ServiceNow Store) | Gerencia configurações de espaço configuráveis para módulos WFO. | Ativo | verdadeiro | • .snc.skills_management<br>• snc.sre<br>• .snc.pa.customer_service<br>• wfo_cfg_ws<br>• wfo_work_sched<br>• sn_uib_agent_sp<br>• sn_shift_planning<br>• sn_coach_lrn<br>• sn_agent_forecast<br>• sn_channel_mgmt<br>• sn_team_perf<br>• sn_coaching<br>• wfo_outlook |
| SuccessFactors Learning spoke [sn.successfactorslrn.spk] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o aprendizado SuccessFactors. | Inativo | falso | |
| Monitoramento sintético [com.snc.uib.sow_synthetics] (disponível em ServiceNow Store) | Capacita as organizações a gerenciar e aprimorar proativamente o desempenho e a disponibilidade de serviços críticos. | Inativo | falso | • Agent Client Collector - Framework (ACC-F) Gestão de eventos<br>• Gestão de eventos principais do Mapeamento de serviços |
| Telecom Discovery Patterns [sn_tsom_patterns] (disponível em ServiceNow Store) | Define padrões de descoberta criados especificamente para a telcom para lidar com a descoberta profunda dos elementos de rede. | Inativo | verdadeiro | sn_tsom_core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Zero Trust - Autenticação contínua [com.snc.zero_trust_continuous_authentication] | Permite que os administradores de segurança definam políticas de segurança que exigem autenticação em etapas ou reautenticação em uma sessão conectada, com base nos dados que o usuário está acessando e nas atividades que está executando. | Inativo | falso | |
| Segurança avançada do projeto [com.snc.project_advanced_security] | Permite que os gerentes de projeto aprimorem a segurança habilitando controles de acesso e configurações de confidencialidade, restringindo seletivamente o acesso do usuário a projetos confidenciais. | Inativo | falso | |
| Tableau spoke [com.sn.tableau.spoke] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece ações para exibir e analisar dados de uso significativos para assinaturas de software do Tableau Cloud para que você possa recuperar licenças obsoletas. | Inativo | falso | |
| Visualização e modelagem empresarial [com.snc.apm_modeling_tool] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos de diagramação e modelagem. Ele permite que os arquitetos empresariais modelem o estado futuro de suas aplicações de negócios DE TI para avaliar o impacto das mudanças propostas na aplicação de negócios, avaliar diferentes cenários e identificar possíveis riscos antes de implementar estratégias de aplicação. | Inativo | verdadeiro | |
| Ferramenta de Modelagem de APM Comum [com.snc.apm_modeling_tool_common] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece Modelo de dados de base e páginas de API e IU para ferramentas de modelagem. | Inativo | falso | Visualização e modelagem empresarial [com.snc.apm_modeling_tool] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Tipos de trabalho de serviço de campo [com.snc.fsm_work_types] (Novo no Xanadu) | Permite que os clientes definam diferentes configurações de trabalho para fluxos de trabalho de serviço de campo conforme necessário por uma unidade de negócios ou departamento. | Inativo | verdadeiro | Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] |
| Redirecionamento de notificações do ITSM [com.snc.itsm.notifications_redirection] (Novo em Xanadu) | Fornece a funcionalidade de redirecionamento de notificação para SOW ou UI16 com base na função do usuário para registros de Incidentes, Problemas, Mudança e Solicitação. | Ativo | falso | |
| Problema - Modelos [com.snc.problem.problem_templates] (Novo em Xanadu) | Apresenta suporte para problemas e modelos de tarefa de problema, permitindo que diferentes modelos sejam definidos usando o campo de referência de modelo. | Ativo | falso | |
| ITSM Analytics [com.snc.sn_itsm_analytics] (Novo no Xanadu) | O pacote de conteúdo Painéis ITSM fornece várias Soluções de análise de plataforma que contêm painéis pré-configurados. | Ativo | verdadeiro | Painel de sucesso |
| SPM Agile Common [com.snc.spm_agile_common] (Novo no Xanadu) | O plug-in SPM Agile Common adiciona entidades ágeis, como história [rm_story], dependências de história [m2m_story_dependencies], tarefa de Scrum [rm_scrum_task] e outras regras relacionadas à história [rm_story]. | Ativo | falso | .snc.sdlc.ranking, com.snc.release_management_v2 |
| apm-diagram-builder [com.sn_apm_diagram_builder] (disponível em ServiceNow Store) | Componente para modelagem e visualização empresarial [com.snc.apm_modeling_tool]. | Inativo | falso | Visualização e modelagem empresarial [com.snc.apm_modeling_tool] |
| Gestão de emissões do escopo 3 [com.sn_esg_scope3] (disponível em ServiceNow Store) | O painel Escopo 3 ajuda você a calcular e rastrear as emissões do Escopo 3 para obter uma compreensão completa do impacto ambiental da sua organização e garantir a conformidade com | Inativo | verdadeiro | sn_esg |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | as regulamentações em evolução. As emissões do escopo 3 se referem a emissões indiretas em sua cadeia de valor, por exemplo, as emissões geradas pela aquisição de equipamentos. | | | |
| Gestão de qualidade de serviço de campo [com.sn_fsm_quality] (Novo no Xanadu) | Permite a revisão de tarefas encerradas por técnicos de campo para garantir a qualidade e a orientação. | Inativo | verdadeiro | Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] |
| Barra lateral do dispositivo móvel de serviço de campo [com.sn_fsm_sidebar] (disponível em ServiceNow Store) | Forneça aos agentes colaboração na barra lateral em dispositivos móveis para permitir uma experiência no aplicativo para bate-papo e colaboração com membros da equipe, preservando informações importantes para referência futura e contexto histórico. | Inativo | falso | • Gestão de ordem de serviço [com.snc.work_management]<br>• Serviço de campo móvel [com.sn_fsm_mobile]<br>• Conjunto de recursos padrão Omni-Experience [sn-oe-sfs: 5,2.7] |
| Gestão de ativos de software com o Tableau [com.sn_sam_tableau] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que você rastreie suas assinaturas de software do Tableau Cloud e recupere licenças obsoletas. | Inativo | falso | Software Asset Management - Gestão de licenças SaaS |
| Estrutura de várias instâncias - Cliente [sn_mif] (Novo no Xanadu) | Habilita a comunicação entre instâncias para aplicações. | Ativo | falso | kaa, com.glide.services |
| Pacote de conteúdo de contestação para regulamentos dos EUA [sn_disp_reg_cp_us] (disponível em ServiceNow Store) | Garanta a conformidade e proteja os interesses do titular do cartão com a aplicação Pacote de conteúdo de contestação para regulamentações dos EUA, que ajuda os emissores sediados nos EUA a gerenciar casos de contestação de forma eficaz, fornecendo acesso a datas de vencimento regulatórias do ANS. | Inativo | falso | Operação do cartão de serviços financeiros [com.sn_bom_credit_card] |
| Spoke verifi [sn_verifi_spoke] | Simplifica os processos de gestão de disputas | Inativo | falso | Não |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (disponível em ServiceNow Store) | com a aplicação Verifi Spoke, permitindo que as instituições financeiras utilizem as APIs Verifi CDRN para criar, gerenciar e recuperar detalhes do caso com eficiência. | | | |
| Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) [sn_fso_gen_ai] (disponível em ServiceNow Store) | Resuma as informações do caso para sinistros de seguro e disputas de cartão. | Inativo | falso | Now Assist para plataforma |
| Sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl] (disponível em ServiceNow Store) | Configure e gerencie as várias fases do processo de sinistro de vida individual, desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro. | Inativo | verdadeiro | Financial Services Operations Core, Usuário colaborador do CSM, Playbook do CSM |
| Pacote de conteúdo de regras de contestação para Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece questionários para a entrada de informações relacionadas a contestação de cartão em várias categorias de contestação de acordo com as diretrizes da Mastercard. | Inativo | falso | Financial Services Operations Core, Pacote de conteúdo de contestação para Visa |
| Gestão de acordos de vendas [com.sn_sales_agmt_wf] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece fluxos de trabalho para criar e gerenciar acordos de vendas. | Inativo | verdadeiro | Core de gestão de catálogo de produtos [com.sn_prd_pm], Gestão de preços [com.sn_csm_pricing] |
| Quiosque de serviços do local de trabalho [sn_wsd_kiosk] (disponível no ServiceNow Store) | Forneça uma experiência de quiosque personalizável para a entrega de serviços no local de trabalho. | Inativo | verdadeiro | Workplace Core [sn_wsd_core] |
| Smart Assessment Core plug-in [com.sn_smart_asmt] (disponível em ServiceNow Store) | O Core de avaliação é o plug-in fundamental do Mecanismo de avaliação inteligente. Este plug-in contém todos os componentes essenciais, e os plug-ins "Avaliação inteligente conectada" e "Construtor de avaliação inteligente" dependem do núcleo e são instalados | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | automaticamente quando o núcleo é instalado. | | | |
| Plug-in do Designer de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_desg] (disponível em ServiceNow Store) | Componente conectado para o designer de avaliação. | Inativo | falso | Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt] |
| Plug-in Ferramentas de migração de avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_mig] (disponível em ServiceNow Store) | O utilitário de migração facilita a transferência de um tipo de métrica existente das avaliações ITSM atuais para um novo modelo no estado de rascunho no Mecanismo de avaliação inteligente. Os usuários podem verificar e publicar o modelo recém-migrado. Neste contexto, migrar se refere à cópia, portanto, o tipo de métrica original permanece inalterado. | Inativo | falso | Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt] |
| Smart Assessment Connected plug-in [com.sn_smart_asmt_connect] (disponível em ServiceNow Store) | Componente conectado para instância de avaliação. | Inativo | falso | Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt] |
| Plug-in de dependências da avaliação inteligente [com.sn_smart_asmt_dep] (disponível em ServiceNow Store) | O plug-in Dependências da avaliação inteligente inclui utilitários projetados para uso pelo mecanismo de avaliação inteligente. | Inativo | falso | |
| Agência de regulamentação [com.sn_reg_body_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | A aplicação Biblioteca da Agência Regulatória estabelece uma biblioteca centralizada para identificar as autoridades regulatórias relevantes, responsáveis por supervisionar setores ou setores específicos em cada jurisdição, consolidar todas as comunicações regulatórias por e-mail e implementar regras de notificação para violações de privacidade/segurança de dados para os casos de | Inativo | verdadeiro | GRC: Gestão de taxonomia [com.sn_grc_taxonomy] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | conformidade relatados. Por fim, mantenha-se informado sobre tendências regulatórias emergentes, mudanças e requisitos que podem afetar as operações de negócios. | | | |
| ServiceNow IDE [com.sn_glider] (disponível em ServiceNow Store) | A aplicação do ambiente de desenvolvimento integrado (IDE) da ServiceNow permite que os desenvolvedores criem aplicações com escopo no código-fonte em um IDE baseado no Visual Studio Code for the Web no ServiceNow AI Platform. | Ativo | falso | |
| Internacionalização de endereço de e-mail [com.glide.email_address_internationalization] (Novo no Xanadu) | O plug-in contém os artefatos necessários para a internacionalização de endereço de e-mail. | Inativo | falso | |
| Limpeza de dados confidenciais para e-mails de entrada [com.glide.email_inbound.redaction] (Novo em Xanadu) | Habilita a edição de dados confidenciais de e-mails de entrada. Após a instalação, o comportamento padrão é redigir dados confidenciais para registros criados na tabela sys_email (campos Assunto, Corpo e Corpo do texto) dos novos e-mails de entrada. Como pré-requisito, Instale o Store App - Data Discovery (com.snc.data_discovery) para que este plug-in funcione perfeitamente. | Inativo | verdadeiro | Privacidade de dados (clássica) [com.glide.data_privacy], Caixas de correio do sistema [com.glide.mailbox] |
| Core de operações de varejo [com.sn_varejo] (disponível em ServiceNow Store) | Este plug-in capacita gerentes de loja da linha de frente, associados e gerentes regionais com ferramentas proativas de operações da loja, otimizando a gestão de tarefas e melhorando a visibilidade das operações e do desempenho da loja. | Inativo | verdadeiro | com.sn_customerservice, com.snc.business_location, com.snc.csm_fsm_integration |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Autenticação HMAC e chave de API [com.glide.tokenbased_auth] (Novo no Washington DC) | Oferecer suporte a tokens de API para endpoints de REST API. Habilite a autenticação baseada em chave de API para autenticar a URL do webhook de entrada com segurança. | Ativo | falso | • com.glide.auth.scope<br>• com.glide.rest.policy<br>• com.glide.rest.auth.scope |
| Garantia de ativos - Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Disponível em ServiceNow Store) | Obtenha as informações de garantia de ativos de hardware conectando-se à API de garantia da Lenovo. | Inativo | falso | • hamp_sn<br>• sn_lenovo_spoke |
| Gestão de capacidade [sn_cap_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que um usuário de inventário exiba e aja na utilização de um recurso. Qualquer consumo de recursos será rastreado e fornecerá um mecanismo para acionar novas solicitações de inventário com base nas restrições de capacidade definidas. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Fluxos de trabalho de contratos e direito [com.sn_contract_ent_wf] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente. | Ativo | verdadeiro | • Base de Contratos e Direitos do Cliente [com.com.sn_pss_core]<br>• Primitivos de Lead para Dinheiro [com.sn_l2c_core]<br>• Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows] |
| Direitos e contratos do cliente[com.sn_pss_core] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente. | Ativo | verdadeiro | • Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]<br>• Gestão de catálogo de produtos Core [com.sn.prd_pm] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão do ciclo de vida do cliente [com.snc.customer_lifecycle_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece fluxos de trabalho para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos para gerenciar sua configuração, suspender, retomar e desconectar o produto vendido para atender às necessidades de negócios do cliente. | Inativo | verdadeiro | • Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]<br>• Gestão de catálogo de produtos Core [com.sn_prd_pm]<br>• Lead para caixa principal [com.snc.l2c_core] |
| Assistente para desktop [sn_dex_desktop] (disponível em ServiceNow Store) | Estabelece um canal de comunicação contínua para os funcionários, permitindo que eles acessem facilmente as opções de autoatendimento e recebam notificações oportunas da Central de serviços. Isso minimiza efetivamente quaisquer barreiras à produtividade dos funcionários. | Inativo | verdadeiro | com.snc.itom.license |
| DevOps Vulnerability Integrações [sn_devops_vul_ints (disponível em ServiceNow Store) | Fornece rapidez no tempo de lançamento no mercado e uma exibição em toda a organização da exposição a riscos para vulnerabilidades de aplicações. | Inativo | falso | • .snc.ihub_spoke_util_pack<br>• com.glide.hub.usage.dashboard<br>• .glide.script.vtable<br>• com.snc.security_support_core<br>• com.glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• vul_dep.snc.vul_dep |
| Playbook de conteúdo DEX [sn_dex_content] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece o conteúdo para ajudar no monitoramento de aplicações e dispositivos, bem como oferecer suporte para corrigir problemas de experiência identificados. | Inativo | verdadeiro | sn_dex (app com escopo) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Digital End-User Experience [sn_dex] (disponível em ServiceNow Store) | Monitora aplicações, redes e dispositivos para detectar problemas antes que eles resultem em tempo de inatividade e reduza a produtividade dos funcionários. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_acc_visibility com.snc.clotho<br>• com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc<br>• com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license |
| Digital Product Release [com.sn_dpr] (disponível em ServiceNow Store) | Uma solução dedicada de gestão de versões projetada para oferecer uma experiência personalizada para práticas de versões baseadas em software. Capacitando as equipes de gestão de versões centrais, ele facilita a definição de políticas de versão, modelos e datas de preparação. | Inativo | verdadeiro | • sn_dpr_model<br>• sn_dpr_workspace<br>• sn_cmdb_ci_class<br>• sn_pace<br>• sn_pace_builder<br>• sn_roadmap<br>• playbook_exp<br>• now_playbook_exp<br>• sn_devops, sn_devops_ws |
| Modelo de dados da versão do produto digital [sn_dpr_model] (disponível no ServiceNow Store) | O modelo de dados da versão de produto digital. Ele define as tabelas e os relacionamentos para a gestão de versões. | Inativo | falso | sdlc.snc.sdlc.ranking |
| Pacote de conteúdo da política de lançamento de produto digital [sn_dpr_content] (disponível em ServiceNow Store) | Automatiza e simplifica verificações abrangentes para seu processo de versão. Utilize coletores de dados e políticas alinhadas com o modelo de dados DevOps para avaliações eficientes da conclusão da engenharia, verificações de qualidade e prontidão da versão. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Digital Product Release Workspace [sn_dpr_workspace] (disponível em ServiceNow Store) | Gerencie seus Produtos digitais, Recursos de produto e versões de plano para execução da versão de software. O aplicativo fornece recursos necessários para oferecer suporte à execução da versão | Inativo | falso | • com.devsnc_sn_vtb<br>• sn_datagrid<br>• sn_dpr_model |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | usando a versão digital do produto. | | | |
| Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que os emissores acessem facilmente as regras de rede de cartão para iniciar e investigar casos de contestação de cartão. | Ativo | falso | • com.sn_ga_exp<br>• com.sn_bom_credit_card |
| Integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando cartões inteligentes [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (disponível em ServiceNow Store) | Permite fluxos de trabalho para assinatura digital usando cartões inteligentes (cartões CAC/PIV) gerando e enviando documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes. | Inativo | falso | • com.snc.platform_document_manag<br>• com.glide.auth.mutual<br>• .snc.document_templates |
| Desenvolvimento de talentos Mercado de oportunidades[com.sn_egd_opportunity] (Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um local único e unificado onde as organizações compartilham oportunidades que são facilmente detectáveis pelos funcionários. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| E-mail - Gestão de bounce [com.glide.email.bounce_management] (Novo em Washington DC) | Habilita o recurso de gestão de devoluções para ajudá-lo a identificar e impedir o envio de e-mails para endereços que são conhecidos por gerar devoluções filtrando-os durante o envio de e-mails. | Ativo | falso | caixa de correio.glide.com |
| Gestão de ativos empresariais para saúde [com.sn_eamhc] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece a funcionalidade Gestão de ativos empresariais direcionada para funções específicas da área de saúde para gerenciar modelos e ativos específicos da área de saúde e fluxos de trabalho relacionados. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_eam_core<br>• com.snc.procurement<br>• com.sn_itam_recomm<br>• .snc.asset_management<br>• sn_cmdb_ci_class<br>• com.sn_itam_common<br>• com.sn_ent<br>• com.sn_risk_heatmap<br>• com.sn_eam |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Verificação de direito [com.sn_ent_verify] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece APIs para verificar direitos e características. | Ativo | verdadeiro | Direitos e contratos do cliente [com.com.sn_pss_core] |
| Field Service Marketplace [com.snc.fsm_marketplace] (Novo em Washington DC) | Envie tarefas para vários recursos qualificados para concluir o trabalho dentro do período de tempo estipulado e a um custo melhor. | Ativo | verdadeiro | .snc.marketplace_core |
| Integração de operações de serviços financeiros com Visa [com.sn_fso_intg_visa] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as instituições financeiras se integrem às APIs do Visa Resolve Online (VROL) usando as ações do Visa Spoke para gerenciar vários eventos de ciclo de vida de contestação. | Ativo | falso | • com.sn_visa_spoke<br>• com.sn_bom_visa_cp |
| Gatilho de análise proativa do Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Novo no Washington DC) | Inicia um fluxo quando a pontuação de KPI do Proactive Analytics ou os valores de limite de KPI são atendidos. | Ativo | falso | • .glide.hub.flow_trigger<br>• com.snc.par.intelligence |
| GraphQL Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Novo em Washington DC) | Uma ferramenta de teste GraphQL integrada. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| GRC: Relatórios de gestão [com.sn_grc_mgmt_report] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece os recursos de emissão de relatórios para importar dados relacionados ao GRC para o documento do Microsoft Word usando o plug-in do Microsoft Office 365. | Inativo | falso | com.sn_esg_msoff_intg |
| Gestão de ativos de hardware para TNI [com.sn_ham_tni] (disponível em ServiceNow Store) | Use somente a funcionalidade Inventário de rede de telecomunicações (TNI) com a Gestão de ativos de hardware (HAM). | Inativo | falso | san_hamp |
| Gestão de ativos de hardware com mobilidade Zero Touch [com.sn_ham_ztm] (disponível em ServiceNow Store) | Conduza a automação e as práticas prescritivas padrão para gerenciar ativos de classe de dispositivo móvel durante todo o ciclo de vida do | Inativo | falso | hamp_sn |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ativo de ponta a ponta, da aquisição à disposição. | | | |
| Gestão de riscos à saúde e segurança [com.snc.sn_hs_rm] (disponível em ServiceNow Store) | Identificar, avaliar e reduzir possíveis perigos, priorizando a segurança no local de trabalho. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Análise de log de integridade principal [com.sn_hla_gw_stream] (disponível em ServiceNow Store) | Permite a transição para um datacenter regional. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Contiring Core [com.sn_ta_Hiring_core] (disponível em ServiceNow Store) | Registrar tabelas para armazenar dados da plataforma de terceiros no ServiceNow AI Platform. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| IPKI Certificate Generator [com.sn_app_skytale] (Novo no Washington DC) | Proteja seus tópicos do Kafka gerando um certificado assinado por instância. | Inativo | falso | construtor.glide.uxbuilder |
| Serviço de conteúdo ITOM[sn_smart_content] (Disponível em ServiceNow Store) | Oferece ampla visibilidade dos produtos em sua infraestrutura. A classificação dos processos identificados por Inteligência preditiva permite descoberta mais ampla e atualizações semanais de novos itens de configuração no CMDB. | Inativo | falso | • Descoberta [com.snc.discovery]<br>• Cliente de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicali |
| I18N: Traduções em árabe [com.snc.i18n.arabic] (Novo em Washington DC) | Fornece traduções em árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância. | Inativo | falso | • I18N: Internacionalização [com.glide.i18n]<br>• Instalador da estrutura de localização [com.glide.localization_framework.in<br>• 18N: Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2] |
| Suporte ao módulo JavaScript [com.glide.module_support] | Contém o esquema para armazenar módulos JavaScript em uma | Ativo | falso | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Novo no Washington DC) | estrutura de sistema de arquivos. | | | |
| Hub da estrutura de localização [com.sn.localization_framework.hub] (Novo no Washington DC) | Permite o atendimento das solicitações de tradução recebidas do spoke do Framework de localização. | Inativo | falso | com.glide.localization_framework.installer |
| Framework de localização spoke [com.sn.localization_framework.spoke] (Novo no Washington DC) | Habilite o atendimento de solicitações de tradução com o hub da estrutura de localização. | Inativo | falso | com.glide.localization_framework.installer |
| Mentoria [sn_ecn] (disponível em ServiceNow Store) | O Employee Connections oferece melhores oportunidades de networking e permite que os indivíduos forjam conexões significativas. Ele equipa os funcionários com ferramentas como Mentoring, facilitando a busca por orientação e mentores adequados para agilizar seu aprendizado e ampliar seu potencial de progressão na carreira. | Inativo | verdadeiro | Conversas sobre carreira |
| IA generativa para dispositivos móveis [com.glide.sg.gen_ai] (Novo em Washington DC) | Permite que os dispositivos móveis habilitem e integrem com recursos de IA generativa. | Ativo | falso | • .glide.one_extend<br>• .glide.sg.one_extend |
| Aplicação de Gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Fornece acesso à oportunidade para fluxo de trabalho de cotação e exibição Kanban. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_mod<br>• .snc.l2c_core |
| Modelo de dados de Gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários gerenciem oportunidades. Ele inclui o Modelo de dados de oportunidade e a capacidade de criar e gerenciar novas oportunidades de vendas, | Inativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_prd_pm<br>• com.sn_l2c_sales_common |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | bem como fluxos de trabalho para converter oportunidades em cotações. | | | |
| Opportunity Marketplace [sn_opp_market] (disponível em ServiceNow Store) | Melhore o engajamento e a retenção dos funcionários com mobilidade interna. | Inativo | verdadeiro | • Base para desenvolvimento de talentos<br>• Desenvolvimento de talentos Biblioteca compartilhada<br>• Contratação de Core |
| Revisão paralela e feedback [sn_rvw_feedback] (disponível em ServiceNow Store) | Contém o fluxo de trabalho básico de gerar um feedback e responder ao feedback. | Inativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Sugestões do participante [com.glide.sn_participant_suggestions] (disponível em ServiceNow Store) | Exibe uma lista de sugestões (ou participantes) que podem contribuir para uma discussão da barra lateral. | Inativo | falso | • .glide.one_extend<br>• com.glide.platform_ml |
| Configurador de produto [sn_prd_config_ui] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que as empresas configurem produtos e serviços que comercializam, vendem e fornecem aos clientes. | Inativo | falso | Gestão de catálogo de produtos Core [com.sn_prd_pm] |
| Gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Usado para criar e gerenciar cotações de produtos | Inativo | verdadeiro | • com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mod<br>• com.sn_l2c_core |
| Modelo de dados de gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários gerenciem o processo de cotação. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_prd_pm<br>• com.sn.csm_pricing<br>• com.sn_l2c_sales_common |
| Componente de visualização de rack [sn_rack] (disponível em ServiceNow Store) | Capacidade de visualizar o rack e o posicionamento do equipamento dentro do rack. Aprimora a visualização da capacidade do rack. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| ServiceNow Replicação do Stream Connect - Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (Novo no Washington DC) | Permite suporte para replicar tópicos do Stream Connect, por meio de um cluster Kafka do cliente. | Inativo | falso | • ServiceNow Stream Connect Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.rep<br>• Certificação de replicação do Stream Connect [com.sn_stream_connect.replicatior |
| Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_site_mapping] (disponível em ServiceNow Store) | Navegue usando recursos de wayfinding e mapas do site em um aplicativo móvel nativo. | Ativo | falso | • com.snc.work_management, sn_map_core<br>• sn_map_component |
| Skills Industry Data [com.sn_skills_data] (disponíveis em ServiceNow Store) | Obtenha dados de habilidades do setor. | Ativo | verdadeiro | Plug-in Inteligência de habilidades |
| Skills Intelligence Workspace [com.sn_skills_int_ws] (disponível em ServiceNow Store) | Uma experiência de espaço de inteligência de habilidades. | Ativo | verdadeiro | Plug-in Inteligência de habilidades |
| Mapa de topologia SN [sn_topology_map] (disponível em ServiceNow Store) | Permite que um gerente de inventário capture e visualize uma topologia junto com seus elementos. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| sn-4q-bubble [com.sn_4_q_bubble] (Disponível em ServiceNow Store) | Os gráficos de bolha da Gestão de portfólio de aplicações permitem plotar pontuações de indicadores de suas aplicações de negócios. Crie estratégias de objetivos usando essas pontuações e crie demandas para suas aplicações de negócios. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os gerentes de fornecedor acionem avaliações de risco de fluxos de trabalho de integração, bem como permite que os dados de risco sejam exibidos e usados nas Operações | Inativo | falso | • Operações de ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_mgmt]<br>• Gestão de riscos de terceiros [com.sn_vdr_risk_asmt] |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | de ciclo de vida do fornecedor. | | | |
| Gestão estratégica de portfólios para telecomunicações [sn_strg_prtf_mgmt] (disponível em ServiceNow Store) | Modelos de projeto de telecomunicações. | Inativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Custo total de propriedade [sn_apm_tco] (disponível em ServiceNow Store) | Ajuda os arquitetos empresariais a priorizar o portfólio de aplicações aproveitando os custos de aplicações. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Visa spoke [com.sn_visa_spoke] (disponível em ServiceNow Store) | O Visa Spoke permite a conexão com as REST APIs da Visa, fornecendo aos clientes acesso rápido ao pagamento e aos dados de segurança. Os clientes podem usar o spoke para pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar disputas e executar outras funções com segurança aprimorada. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Espaço comum de resposta a vulnerabilidades [sn_vul_cmn_ws] (disponível em ServiceNow Store) | Serve como um hub centralizado para incorporar mudanças comuns do espaço que se aplicam a todos os módulos ou a quaisquer novos recursos que estão sendo desenvolvidos no ambiente do espaço. | Ativo | falso | Resposta à vulnerabilidade comum [sn_vul_cmn] |
| Análise de acessos [com.snc.access_analyzer] (Novo em Vancouver) | O Analisador de acesso da ServiceNow® é uma aplicação que ajuda os administradores e desenvolvedores a exibir permissões para o usuário, a função ou o grupo selecionado. | Ativo | falso | |
| Eventos do ciclo de vida da conta [com.sn_acct_lc] (Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os provedores do setor de tecnologia estruturem uma experiência de integração repetível para clientes internos e externos. | Ativo | falso | • com.snc.install_base:sys<br>• com.sn_process_automation_design<br>• com.glide.playbook_experience.con<br>• com.snc.csm_case_types:sys |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • .snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys<br>• sn_csm_playbook:3.1.0<br>• sn_ti_core:1,0 |
| Processamento de faturas de contas a pagar<br>[sn_ap_apm]<br>(Novo em Vancouver) | Fornece solução de automação de faturas para equipes de contas a pagar, o que ajuda as empresas a reduzir o risco e melhorar a produtividade sem sobrecarga adicional. | Ativo | Verdadeiro(a) | • sn_ap_cm<br>• sn_ap_ic |
| Integração de Operações de contas a pagar com Inteligência de documentos<br>[sn_ap_ic]<br>(Novo em Vancouver) | Ajuda a automatizar a ingestão de faturas recebidas de vários canais, como e-mail, portal, integrações etc. | Ativo | Verdadeiro(a) | com.sn_ap_ic |
| Tabelas adicionais para agências federais<br>[com.snc.fedtables] | Fornece aos clientes federais elementos de dados adicionais que são usados com frequência ou necessários em formulários federais para criar serviços federais de RH. | Ativo | falso | com.sn_hr_core |
| Invoice Case Management<br>[sn_ap_cm]<br>(Novo em Vancouver) | Permite que as equipes de Contas a pagar gerenciem consultas/solicitações relacionadas a faturas e pagamentos enviadas por fornecedores/funcionários com o objetivo de uma resolução mais rápida de problemas do fornecedor e melhores relações com o fornecedor | Ativo | Verdadeiro(a) | • .snc.sn_shop<br>• Portal de colaboração com fornecedores<br>• Operações de Source-to-Pay |
| AIOPs Painéis<br>[com.sn_itom_aiops_dashboards]<br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | Balcão único para todos os painéis de Integridade do ITOM/AIOps para várias personas - administrador, gerente, SME. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| AIOps Experience<br><br>[com.sn_sow_aiops]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | AIOps Experience é um conjunto de novas experiências composto pela lista Express, Launchpad de integração e painéis AIOps. | Inativo | falso | Aplicações ITOM do Espaço de operações de serviços |
| UX do cliente do app<br><br>[com.sn_app_client_ux]<br><br>(Novo em Vancouver) | Permite que os administradores instalem, atualizem e gerenciem aplicações licenciadas e plug-ins em sua instância. | Ativo | falso | app-client (sn_appclient) |
| Gestão de ativos - Integração de compras<br><br>[com.sn_asset_proc_int]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | Permite que os administradores da Gestão de ativos de software (SAM) criem requisições de compra para requisitos de licença de software no sistema de compras externo. Posteriormente, depois que a ordem de compra é recebida, as transações de recebimento são usadas para automatizar a criação de direitos no Software Asset Management. | Ativo | falso | • Compras (com.snc.procurement)<br>• Coupa spoke (sn_coupa_spoke) |
| Spoke do Beans.AI<br><br>[com.sn_beans_ai_spoke]<br><br>(Novo em Vancouver) | Beans.AI é o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. O plug-in habilita a Otimização de programação para calcular as distâncias entre agentes e a tarefa. | Ativo | falso | Pacote de instalação padrão do Integration Hub |
| Modelos de classe de IC do CMDB<br><br>[sn_cmdb_ci_class] | Adiciona modelos de classe que estendem o. CMDB hierarquia de classe, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador | Inativo | falso | • Gestão de configuração (CMDB) (com.snc.cmdb) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | e relacionamentos dependentes, se aplicável. Aplicações como Descoberta e. Mapeamento de serviços Pode usar essas extensões de classe para preencher itens de configuração (ICs) e descobrir várias tecnologias e software. | | | • Modelo expandido e classes de ativo (sn_ent)<br>• Modelo de base de dados (sn_cmdb_foundation) |
| Caraterísticas do Atendimento ao cliente<br>[com.snc.characteristics]<br>(Novo em Vancouver) | Permite que os clientes usem as características e os recursos relacionados. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Caraterísticas da base de instalação do Atendimento ao cliente<br>[com.snc.install_base_characteristics]<br>(Novo em Vancouver) | Permite que os clientes capturem características para suas bases de instalação. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.install_base<br>• com.snc.characteristics |
| Spoke da Equifax<br>[com.sn_equifax_spoke]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você acesse informações importantes sobre o histórico de crédito de um cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital, triagem de transações e outros dados relevantes. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Painel de eventos e trabalhos<br>[sn_async_dashboard]<br>(Novo em Vancouver) | Monitoramento de eventos do sistema e trabalhos agendados. | Ativo | falso | com.glide.stats.event_process_monitoring |
| Portfólio empresarial<br>[enterprise_portfolio_admin]<br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Utah, não compatível com Vancouver) | Uma aplicação para criar portfólios empresariais dos tipos "aplicações de negócios" e "serviços de aplicações" no Digital Portfolio Management (DPM). | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Controlador de IA generativa<br><br>[com.sn.generative.ai]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Integra nativamente APIs de IA generativa no ServiceNow AI Platform. | Ativo | falso | • Spoke da IA generativa do OpenAI (com.sn_openai)<br>• Microsoft Azure OpenAI generativa AI spoke (sn_azure_openai) |
| Conversa generativa do Glide [com.glide.cs.genai] (Novo no Zurich) | Habilita o Now Assist | Inativo | verdadeiro | Controlador de IA generativa |
| GRC Compliance Case Management Advanced<br><br>[com.sn_comp_case_adv]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Uma aplicação para gerenciar a solução avançada da Gestão de casos de conformidade para clientes do IRM PRO. | Ativo | falso | GRC: Compliance Case Management (com.sn_comp_case) |
| GRC Compliance Case Management Full Access<br><br>[com.sn_comp_case_fa]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Uma aplicação para gerenciar a solução de acesso completo da Gestão de casos de conformidade para clientes empresariais IRM. | Ativo | falso | GRC Compliance Case Management Advanced (com.sn_comp_case_adv) |
| Usuário do funcionário do GRC<br><br>[com.sn_grc_emp_user]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Usando este plug-in, todos os funcionários da organização podem:<br>• Relatório - Instâncias de violações de política/ conformidade relacionadas à organização.<br>• Solicitação - Modificações de política, esclarecimentos e | Inativo | falso | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | assim por diante, para as equipes de conformidade. | | | |
| GRC: Solicitação de due diligence de terceiros<br><br>[com.sn_tprm_onboarding]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Permite que qualquer usuário envie uma solicitação de due diligence para um compromisso com um terceiro. | Ativo | verdadeiro | Gestão de riscos de terceiros GRC: Configurador de aprovadores |
| Console do administrador de clones<br><br>[sn_instance_clone]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | Habilita o Console de administrador de clones, que fornece uma experiência de administrador unificada e visibilidade aprimorada para clonar dados entre instâncias, uma das nossas automações mais usadas. A aplicação inclui uma experiência de solicitação de clone simplificada, uma nova ferramenta de programação para evitar conflitos de tempo, uma opção de backup sob demanda, capacidade de ver todas as configurações relacionadas ao clone em um só lugar, visibilidade aprimorada por meio de um painel para exibir facilmente a atividade de clone atual e muito mais. | Ativo | falso | Clonagem de alta disponibilidade (com.snc.ha)<br><br>(Requer Utah patch 2 ou posterior) |
| Gerenciar página configurável de habilidades<br><br>[com.snc.sn_skill_cfg_page]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite o gerenciamento de atribuições de habilidades usando a interface do usuário do Next Experience. | Ativo | verdadeiro | Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) |
| Mapear integrações para serviço de campo | Executa estimativas inteligentes de tempo de | Ativo | verdadeiro | Beans.AI spoke (com.sn_beans_ai_spoke) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.app_fsm_map_integr]<br><br>(Novo em Vancouver) | viagem para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta o local do agente e o local da tarefa. | | | |
| Spoke de Pipelines do DevOps do Microsoft Azure<br><br>[com.sn.azure.pipln.spk] | | | | |
| MID Server Experience<br><br>[com.glideapp.agent.experience]<br><br>(Novo em Vancouver) | Ajuda a compartilhar informações significativas sobre integridade, desempenho e adoção do MID Servers. É baseado na experiência Polaris com nova aparência. | Ativo | falso | • glideapp.agent<br>• Vários plug-ins PAR<br><br>(Todos são ativados automaticamente ao ativar o MID Server Experience) |
| Inteligência para documentos da plataforma<br><br>[com.glide.platform_ml_di]<br><br>(Novo em Vancouver) | O plug-in de base da aplicação Inteligência de documentos. | Ativo | falso | com.glide.platform_ml |
| Suporte pós-vendas<br><br>[com.sn_pss_core]<br><br>(Novo em Vancouver) | Fornece direitos e contratos de serviço para habilitar serviços de suporte pós-vendas para usuários de atendimento ao cliente. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.snc.install_base<br>• com.snc.csm_case_types<br>• com.snc.characteristics |
| TI sustentável<br><br>[sn_esg_sustain]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Permite que você gerencie e monitore com eficácia as emissões geradas por seus ativos DE TI. Além disso, o aplicativo permite que você acompanhe o consumo de energia de seus ativos e seu descarte adequado depois que eles atingem o final de sua vida útil. | Inativo | verdadeiro | • Gestão de ativos de hardware (HAM) Pro<br>• Gestão de ESG |
| Inteligência de habilidades<br><br>[com.snc.skills_management] | Uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma | Inativo | verdadeiro | Perfil do funcionário |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | força de trabalho baseada em habilidades. | | | |
| Lista expressa do Espaço de operações de serviços<br><br>[com.sn_itom_aiops_list]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | A Lista expressa é onde os operadores podem fazer triagem, analisar e corrigir alertas. É uma exibição ao vivo de alertas, com filtragem dinâmica, informações aprimoradas em um painel de visualização e automação incorporada para o usuário. | Ativo | falso | Aplicações de ITOM do Espaço de operações de serviços |
| Launchpad de integrações do Espaço de operações de serviços<br><br>[com.snc.uib.sow_integrations_launchpad]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Uma exibição consolidada de todas as integrações de integridade do ITOM disponíveis com experiência fácil e intuitiva para configurar conectores de evento. A aplicação é ativada automaticamente com o AIOps Experience. | Ativo | falso | |
| Explorador de métricas do Espaço de operações de serviços<br><br>[com.sn_itom_metric_expl]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Uma nova aplicação Explorador de métricas para SOW que substitui a anterior. A aplicação é instalada automaticamente com o ACC-M. | Inativo | falso | |
| APIs do Explorador de métricas do Espaço de operações de serviços<br><br>[com.sn_sow_metric_expl]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Uma nova aplicação Explorador de métricas para SOW que substitui a anterior. A aplicação é instalada automaticamente com o ACC-M. | Inativo | falso | |
| Grupo de tarefas<br><br>[com.snc.task_grouping] | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Inteligência para tarefas do ITSM<br><br>[com.snc.itsm_ml_task]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | Usa aprendizado de máquina para configurar, implantar e rastrear os modelos baseados em soluções para alcançar resultados de negócios importantes. | | falso | • Ações recomendadas para ITSM - Avançado (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced<br>• Console do administrador do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin) |
| Núcleo de tecnologia<br><br>[com.sn_ti_core]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Indústria de tecnologia CSM vertical. | Ativo | falso | com.sn_customerservice |
| Transportador<br><br>[com.sn_transport] | | | | |
| Zero Trust - Acesso baseado no local<br><br>[com.snc.zero_trust_location_access] | O filtro de localização é um critério de filtro que os administradores podem usar ao criar as políticas de autenticação com base na localização física do dispositivo. | Ativo | falso | Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication) |
| Política de acesso à sessão baseada em confiança zero<br><br>[com.snc.zero_trust_session_access] | ServiceNow® A Política de acesso à sessão baseada em confiança zero permite que as organizações reduzam dinamicamente os privilégios do usuário em uma sessão da Web com base em vários fatores, incluindo endereço IP, localização, método de autenticação, funções do usuário, grupo, presença de MFA e atributos compartilhados pelo Provedor de identidade (IDP). | Ativo | falso | Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication) |
| Integração do Vulnerability Response com Claroty CTD<br><br>[com.sn_clarotyctdvr] | Usa dados de vulnerabilidade importados do Claroty CTD para habilitar ação baseada em risco com o | Ativo | falso | • Integração do Conector do Service Graph |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | contexto do processo de produção. | | | para Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc)<br>• Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) |
| Conectores do local de trabalho (sn_wsd_wc)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah) | Os conetores do local de trabalho são uma estrutura genérica que usa os dados de diferentes tipos de hardware/ sensores do local de trabalho (como sistemas de crachás, sensores de ocupação) que podem ser trazidos para o produto WSD por meio dos respectivos spokes. | Ativo | falso | Workplace Central (sn_wsd_central) |
| Central de segurança de inteligência contra ameaças para Operações de segurança<br><br>[com.snc.secops.threat.intel.security.center]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Permite que você encontre indicadores de comprometimento (IOC) e enriqueça incidentes de segurança com dados do centro de segurança de inteligência contra ameaças. | Inativo | falso | • Suporte de segurança comum (com.snc.security_support_common<br>• Suporte de Inteligência contra ameaças comum (com.snc.threat)<br>• Componentes do espaço comum da Gestão de casos de segurança (com.snc.escm.ws_commons) |
| Inventário de rede avançado<br><br>[sn_ni_adv]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Recursos avançados de inventário de rede de telecomunicações. | Ativo | verdadeiro | • Gestão de números de inventário (sn_inv_num_mgmt)<br>• Pacote de atributos (sn_attribute_pack) |
| Inventário de rede Core<br><br>[sn_ni_core]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com | Aplicação para gerenciar o inventário de rede. | Ativo | verdadeiro | • Gestão de números de inventário (sn_inv_num_mgmt)<br>• Pacote de atributos (sn_attribute_pack) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Vancouver, Utah, Tokyo) | | | | |
| Separação de dados<br><br>[sn_ds]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações restrinjam o acesso a dados confidenciais com base em uma hierarquia de lentes e em seu nó folha. A aplicação oferece suporte a registros, itens relacionados, consoles de planejamento, workbenches e relatórios. | Ativo | falso | • Padrão DE PPM (com.snc.financial_planning_pmo)<br>• Planejamento de portfólio (sn_align_ws) |
| DevOps Vulnerability Integrações<br><br>[sn_devops_vul_ints]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo) | Fornece uma nova estrutura e modelo de dados para integração de DevOps com ferramentas de segurança de aplicações. É uma estrutura extensível que também permite criar integrações personalizadas com qualquer ferramenta de segurança de aplicações. | Ativo | falso | com.sn_devops |
| Automação do status da ação<br><br>[com.sn_action_status] | Este plug-in rastreia registros de bloqueio criados para tarefas e atualiza os indicadores de status da ação na lista de tarefas. | Ativo | verdadeiro | |
| Ative todos os plug-ins do Software Asset Management Professional, incluindo o Software Asset Workspace<br><br>[com.sn_samp_master_ws]<br><br>(Novo em Utah) | Fornece a capacidade de normalizar informações de descoberta de software, reconciliar direitos com instalações e recuperar software não utilizado. Fornece recursos adicionais para reconciliar produtos do fornecedor. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_samp_master<br>• com.sn_sam_workspace |
| Formatador de atividades<br><br>[com.glide.ui_activity_formatter] | Este plug-in permite filtrar rápida e facilmente a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa. | Ativo | falso | |
| Central de administração<br><br>[sn_admin_center] | Fornece um hub central para que proprietários e administradores da | Ativo | falso | sn_ace |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | plataforma acessem facilmente os recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis. | | | |
| Estrutura de experiência do administrador<br>[com.sn.ace_framework]<br>(Novo em Tokyo) | Compatível com a nova estrutura de IU usada por várias aplicações, incluindo a Central de administração. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Plano de adoção para excelência em tecnologia<br>[sn_itsm_bus_obj]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Os planos gráficos de adoção, uma parte da Central de administração, exibem um conjunto recomendado de aplicações e plug-ins disponíveis para você em uma ordem ideal de instalação e adoção para atingir os objetivos de negócios. | Ativo | falso | sn_admin_center |
| Ferramentas avançadas de gestão de pesquisa com IA<br>[sn_ais_admin_tools] | . Pesquisa com IA<br>E ferramenta de visualização de pesquisa. | Inativo | falso | |
| Advanced Work Assignment<br>[com.glide.awa] | Atribui automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. | Ativo | falso | .snc.skills_management |
| Atribuição de trabalho avançada - Afinidade do agente<br>[com.glide.awa.agent_affinity] | Habilite a atribuição de trabalho ao agente mais adequado com base na afinidade do agente com o item de trabalho. | Inativo | falso | com.glide.awa |
| Atribuição de trabalho avançada para HRSD<br>[com.sn_hr_awa] | Contém dados de configuração prontos para uso que oferecem suporte ao roteamento, fila e atribuição de casos de HRSM, bate-papos e chamadas para agentes. | Inativo | falso | • com.glide.awa<br>• com.sn_hr_core<br>• com.glide.interaction.awa |
| Atribuição de trabalho avançada para incidentes | Configuração padrão para oferecer suporte à atribuição de trabalho avançada para incidente | Ativo | falso | • com.glide.awa<br>• com.snc.agent_workspace.itsm |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.incident.awa] | | | | |
| Atribuição avançada de trabalho para Sourcing and Procurement Operations<br>[com.snc.sn_spend_awa]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Atribua trabalho automaticamente ao seu agente usando a atribuição de trabalho avançada. | Inativo | verdadeiro | • Advanced Work Assignment (com.glide.awa)<br>• Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa)<br>• Gestão de casos de compras (com.sn_spend_psd) |
| Atribuição avançada de trabalho para Operações do ciclo de vida do fornecedor<br>[com.snc.sn_slm_awa]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Atribua automaticamente casos de fornecedor a agentes com base na disponibilidade e na capacidade. | Inativo | verdadeiro | • Advanced Work Assignment (com.glide.awa)<br>• Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa)<br>• Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)<br>• Operações de ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_mgmt) |
| Bate-papo do agente<br>[com.glide.interaction.awa] | Habilita o Bate-papo do agente do espaço e o canal de serviço de bate-papo na Atribuição de trabalho avançada. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.interaction<br>• com.glide.awa |
| Agent Client Collector Framework<br>[sn_agent]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gestão do Agent Client Collector | Ativo | falso | • servidor web.snc.sa.mid.webserver<br>• com.snc.cmdb.escopo |
| Agent Client Collector Monitoramento<br>[sn_itmon]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Solução de monitoramento usando o Agent Client Collector | Ativo | falso | |
| Agent Client Collector para investigação | Permite que você recupere e exiba as | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [sn_acc_adapter]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | informações de métricas de IC dos ICs afetados. | | | |
| Previsão de agentes<br><br>[com.sn_agent_forecast] | Prevê agentes com base em dados históricos. | | falso | .snc.clotho |
| Agent Intelligence<br><br>[com.glide.platform_ml] | Renomeado para Inteligência preditiva. | Ativo | falso | com.glide.platform_ml_pa |
| Relatórios de Inteligência do agente<br><br>[com.glide.platform_ml_pa] | Renomeado para Relatórios de Inteligência preditiva. | Ativo | falso | |
| Agenda do agente<br><br>[com.snc.agent_schedule] | Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo vejam cronogramas e atribuições de trabalho e também adicionem eventos pessoais, como reuniões ou compromissos. | Ativo | falso | app.snc.app.agent_calendar_widget |
| Espaço do agente<br><br>[com.agent_workspace] | É um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a dúvidas ou resolver problemas do cliente. | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• com.glide.graphql<br>• com.glide.interaction<br>• .snc.agent_workspace.config<br>• com.snc.agent_workspace.ribbon<br>• agent_workspace.list.snc.agent_wo<br>• com.snc.agent_workspace.form<br>• com.snc.agent_workspace.global_s<br>• com.snc.agent_workspace.declarat |
| Espaço do agente - Conhecimento<br><br>[sn-component-workspace-knowledge] | Permite o uso da Base de conhecimento na Assistência do agente. | Ativo | falso | .snc.agent_workspace.config |
| Espaço do agente - Lista<br><br>[com.snc.agent_workspace.list] | Configurações da lista de espaços | Ativo | falso | .snc.agent_workspace.config |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Espaço do agente - Faixa de opções<br>[com.snc.agent_workspace.ribbon] | Configurações da faixa de opções do espaço | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• .snc.agent_workspace.config<br>• com.sn_resolutionshaper |
| Agregar serviço da Web<br>[com.glide.web_service.aggregate] | Fornece acesso SOAP à funcionalidade Web Aggregate. | Inativo | falso | |
| Agile Development 2.0<br>[com.snc.sdlc.agile.2.0] | O plug-in Agile Development 2,0 fornece funcionalidade aprimorada além do Agile Development. Se você já tiver uma versão personalizada do Agile Development, exclua as personalizações antes de ativar o Agile Development 2,0 para garantir que todos os recursos funcionem corretamente. Consulte a documentação para obter etapas detalhadas para excluir as personalizações. | Ativo | verdadeiro | • sdlc.scrum.snc.scrum.ppm_int<br>• com.snc.planned_task_v2<br>• com.snc.sdlc.agile.2.0.common<br>• sdlc.snc.sdlc.ranking |
| Agile Development — Lista de pendências unificada<br>[com.snc.sdlc.agile.multi_task] | O permite que você mantenha um backlog centralizado que contém registros de diferentes tipos de tarefa, como defeitos, problemas, tarefas de incidente e histórias. Inclua todas as tarefas em seu fluxo de trabalho ágil | Ativo | falso | • com.snc.sdlc.agile.2.0<br>• com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm |
| Agile - Estrutura ágil escalonada - Safe essencial<br>[com.snc.sdlc.safe] | O Scaled Agile Framework foi projetado para aplicar os princípios do lean-Agile a toda a organização. O Essential Safe é a configuração mais básica da estrutura e fornece os elementos mínimos necessários para ser bem-sucedido com o Safe: Gerenciar seu backlog de treinamento | Ativo | verdadeiro | • sdlc.snc.sdlc.ranking<br>• com.snc.sdlc.agile.2.0 |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | de versões ágeis, planejar incrementos de programa, | | | |
| Agile - Estrutura ágil em escala - Portfólio Safe<br>[com.snc.sdlc.portfolio_safe] | Use o Portfolio Safe para aplicar princípios enxutos e ágeis ao seu trabalho de portfólio. | Ativo | verdadeiro | • sdlc.snc.sdlc.safe<br>• .snc.portfolio_management |
| Agile Development 2,0 - Testes ATF<br>[com.snc.sdlc.agile.2.0_atf] | Agile Development 2,0 - ATF Tests fornece casos de teste e pacotes de testes que podem ser executados na aplicação Agile Development 2,0. | Ativo | falso | |
| Pesquisa com IA<br>[com.glide.ais] | Instala e habilita Pesquisa com IA, fornecendo experiências de pesquisa relevantes, contextuais e pessoais em diferentes interfaces. | Ativo | falso | • com.glide.search.signal_data<br>• com.glide.platform_ml<br>• com.glide.nlu<br>• com.snc.nlu_studio |
| Assistência para pesquisa com IA<br>[com.snc.ai_search_assist] | Ajuda os usuários a desviar ou resolver rapidamente seus problemas sem envolver os operadores da central de serviços. Ele pode incluir resultados do Catálogo de conhecimento e serviços, permitindo que um usuário solicite diretamente um item do catálogo de uma pesquisa. | Ativo | falso | com.glide.search |
| Pesquisa com IA para portais do cliente<br>[com.snc.csm.portal_ais] | | | | • glide.ais<br>• .glide.ais_enabler |
| Fontes de índice da Pesquisa com IA<br>[com.glide.ais.index_sources] | . origem indexada definições para ServiceNow AI Platform além das fornecidas no sistema de base:<br>• Tarefa de catálogo [sc_task]<br>• Mudança [change_request] | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Tarefa de mudança [change_task]<br>• Empresa [core_company]<br>• Grupo [sys_user_group]<br>• Incidente [incident]<br>• Local [cmn_location]<br>• Problema [problem]<br>• Solicitação [sc_request]<br>• Item solicitado [sc_req_item] | | | |
| Spoke da Pesquisa com IA<br>[sn_ai_spoke]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Ajuda com o Integration Hub a executar consultas de pesquisa com IA. | Ativo | falso | .glide.ais.external_content |
| Gestão de regras de alerta<br>[com.sn-em-arm] | | | | |
| Planejamento de portfólios<br>[sn_align_ws]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Ajuda os gerentes de produto e portfólio a impulsionar o alinhamento organizacional e facilitar a transformação ágil, combinando fluxos de trabalho em cascata e ágeis. | Ativo | verdadeiro | com.sn_roadmap_plng |
| Integração do Espaço do Planejador de alinhamento com Azure DevOps (ADO)<br>[com.sn_align_ado_int]<br>(Novo em San Diego) | Permite importação, exportação e sincronização bidirecional de registros entre ServiceNow® Alignment Planner Workspace (APW) e Microsoft Azure DevOps integrando as duas aplicações. | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Espaço do analista para Resposta a incidentes de segurança<br>[com.snc.security_incident.workspace]<br>(Novo em Tokyo) | Permite que analistas e gerentes de incidentes priorizem seu trabalho usando um espaço dedicado, monitorem e exibam o status dos incidentes. | Ativo | falso | • sn_si<br>• sn_sirw_evam_card |
| Centro de Análise<br>[com.snc.pa.analytics_center] | Central de análise de desempenho - Permite que os usuários obtenham respostas sobre seus dados rapidamente usando a análise orientada por pesquisa. | Inativo | falso | • com.agent_workspace<br>• com.workspace_core<br>• componente-nlq<br>• com.snc.par.nlq.core |
| Tarefa de análise<br>[com.snc.pa.analytics_task] | Fornece a estrutura principal do fluxo de trabalho relacionado ao Analytics. Ele consiste na tabela de tarefas de análise e artefatos relacionados. | Ativo | falso | |
| Angular AMB Services<br>[com.glide.ui.ng.amb] | Angular Services para AMB | Ativo | falso | • com.glide.ui.ng<br>• amb.glide.com<br>• .glide.record_watcher |
| Suporte do Anonymous Connect<br>[com.glide.connect.anonymous_support] | Plug-in para habilitar o acesso e as propriedades do Suporte do Anonymous Connect. | Inativo | falso | com.glide.connect.support |
| Central de denúncias anônimas<br>[com.sn_anonymous_report_center] | Permite que os usuários enviem casos sem revelar suas identidades para agentes ou administradores em suas organizações. | Ativo | falso | com.sn_content_delivery |
| API Analytics<br>[com.glide.api_analytics] | Permite que os administradores exibam estatísticas do API Analytics para serviços web. | Ativo | falso | • .glide.db.query_stats<br>• com.snc.pa<br>• com.glideapp.canvas |
| Estatísticas de API<br>[com.glide.stats.api] | Estatísticas de API | Ativo | falso | • .glide.db.query_stats<br>• snc.pa<br>• com.glideapp.canvas |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| APIs da aplicação [com.glide.app_api] | APIs para buscar informações relacionadas à aplicação e à reversão de aplicações. | Ativo | verdadeiro | |
| Colaboração por app [com.glide.app_collaboration] | Plug-in que complementa o Desenvolvedor delegado para facilitar a colaboração da aplicação. Requer licença do App Engine. | Ativo | falso | com.glide.delegated_development |
| Cliente de dependência da aplicação [com.sn_dependentclient] | Plug-in para fornecer uma lista de aplicações/ integrações da loja com base em seus plug-ins ativos. Usa o serviço web da Store para criar um cache dessas aplicações nas próprias instâncias do cliente. | Inativo | falso | |
| Central de gestão do App Engine [com.sn_aemc] | | | | |
| App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio] | Instala e habilita App Engine Studio, uma ferramenta de desenvolvimento para criadores de diferentes níveis de habilidade para criar aplicações que atendam às necessidades imediatas da sua organização. | Inativo | verdadeiro | |
| Autorização da aplicação [com.glide.sys.app_authorization] | | Inativo | falso | |
| Criador da aplicação [com.snc.apps_creator] | Descontinuado. Substituído pelo plug-in Plataforma como serviço. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.heisenberg |
| Modelos do criador de aplicações [com.snc.apps_creator_template] | Hospeda modelos de criador de aplicações do sistema. | Ativo | falso | |
| Restrições de Design da aplicação | Sistema para restringir e capturar tabelas aumentadas por uma aplicação | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.scope.design] | | | | |
| Ferramenta de Diagnóstico da aplicação<br>[com.snc.app_diagnostics_tool] | Ajuda você a diagnosticar as aplicações de PPM, com verificações de diagnóstico rápidas e resolver os problemas com scripts de correção. | Ativo | falso | |
| Arquivo de aplicações<br>[com.snc.apps_file] | Associa registros de configuração a uma aplicação e rastreia metadados de registro. | Ativo | falso | |
| Informações da aplicação<br>[sn_app_insights]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema. | Ativo | falso | .snc.clotho |
| Metadados da aplicação<br>[com.snc.metadata] | Adiciona relacionamentos e ações de IU para trabalhar com metadados. | Ativo | falso | |
| Application Portfolio Management<br>[com.snc.apm] | Ajuda as empresas a ter visibilidade do inventário de aplicações de negócios e permite que os analistas racionalizem as aplicações de negócios. Fornece painéis do Performance Analytics, como Aplicação 360, Análise de cenário e painéis associados de aplicações de negócios com solicitações de mudança, incidentes e problemas. Este plug-in ativa os seguintes plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos:<br>• Gestão de portfólio de aplicações - Inteligência preditiva (com.snc.apm.predictive_intelligence): Prevê a categoria da aplicação aplicando algoritmos como | Ativo | verdadeiro | • .snc.certification_v2<br>• .snc.fiscal_calendar<br>• mapa de árvore.snc.com<br>• com.snc.sp_workbench_widgets<br>• apm.business_planner.snc.apm.busi<br>• apm.snc.pa.apm<br>• com.snc.demand_core<br>• .snc.apm.predictive_intelligence |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | semelhança em aplicações de negócios - dados relacionados.<br>• Planejador de negócios: Habilita o acesso ao portal de Planejamento de negócios. | | | |
| Application Portfolio Management - Teste ATF<br>[com.snc.apm.atf] | Valida testes ATF para Application Portfolio Management | Ativo | falso | com.snc.apm |
| Application Portfolio Management - Modelo de referência de tecnologia (TRM)<br>[com.snc.apm_trm]<br>(Novo em Tokyo) | Permite que arquitetos empresariais aprovem ou restrinjam o uso de um produto de software na organização. | Ativo | verdadeiro | com.snc.apm |
| Gestão de portfólio de aplicações Core<br>[com.snc.apm_core] | Habilita o registro de uma nova aplicação de negócios | Ativo | falso | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• com.glide.hub.designer_backend.mo |
| Gestão de portfólio de aplicações Gestão de integração digital<br>[com.snc.apm_digital_integration]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários do APM gerenciem integrações no Application Portfolio Management. | Ativo | verdadeiro | com.snc.apm |
| Espaço da Gestão de portfólios de aplicações<br>[sn_apm_ws]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os arquitetos empresariais tenham visibilidade em todos os aspectos importantes de suas aplicações no Application Portfolio Management. | Ativo | falso | com.snc.apm |
| Serviço de aplicações<br>[com.snc.cmdb.it_service] | Fornece funcionalidade e exibição para criação, edição e exibição de histórico de serviços de aplicações. | Ativo | falso | • com.snc.itom.ui<br>• .snc.cmdb<br>• com.snc.cmdb.service.modeling<br>• .glide.ui.list_v3_components |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Controle de acesso a aplicações [com.snc.apps_access] | Implementa acesso em nível de arquivo para desenvolvimento de aplicações. | Ativo | falso | • apps.snc.com<br>• .snc.apps_picker |
| Seletor de aplicações [com.snc.apps_picker] | Permite que os usuários selecionem a aplicação desejada durante o desenvolvimento da aplicação. | Ativo | falso | |
| Aplique uma vez APIs [com.glide.system_apply_once] | APIs para alterar o comportamento de qualquer atualização "apply_once" em um plug-in durante a ativação/upgrade do plug-in | Ativo | falso | |
| Agendamentos [com.snc.appointment_booking] | Permite que os clientes reservem compromissos de serviço nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. | Inativo | verdadeiro | |
| Dados de demonstração de Agendamento [com.snc.appointment_booking_demo] | Fornece dados de demonstração para o recurso de agendamento de compromisso. | Inativo | falso | |
| Assinaturas eletrônicas [com.glide.e_signature_approvments] | Adiciona um prompt de credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação por meio do menu de contexto da lista ou Aprovar ação de IU no formulário de aprovação. | Inativo | falso | |
| Conformidade da arquitetura [com.snc.architecture_compliance] | Gerencia auditorias programadas ou sob demanda de registros de CMDB para determinar se os itens de configuração (IC) correspondem aos atributos esperados. | Inativo | verdadeiro | .snc.certification_core |
| Avaliação [com.snc.assessment_core] | O fornece recursos para usar questionários personalizados e consultas com script para avaliar, pontuar e comparar todos os registros em ServiceNow. | Ativo | verdadeiro | • com.glideapp.workflow<br>• com.glideapp.survey<br>• com.snc.bestpractice.task_survey<br>• com.glide.survey_designer |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Designer de avaliações [com.glide.assessment_designer] | Ativa o designer de avaliação que é uma interface de arrastar e soltar para criar avaliações. | Ativo | falso | com.glide.assessment_designer.common |
| Designer de avaliação comum [com.glide.assessment_designer.common] | Plug-in de base para designers relacionados à avaliação, como Designer de questionários, Designer de pesquisa, Designer de avaliação. Você deve ativar o plug-in Common Designer de avaliação antes de usar o Designer de questionários, Designer de pesquisa ou Designer de avaliação. Por padrão, este plug-in está ativado. | Ativo | falso | com.glide.ui.ng.dc |
| Gestão de ativos [com.snc.asset_management] | O permite gerenciar todos os seus ativos, consumíveis e licenças de software. | Ativo | verdadeiro | • .snc.expense_line<br>• modelo.snc.com<br>• com.snc.organization_management<br>• .snc.fixed_asset<br>• com.snc.depreciation<br>• com.snc.automation<br>• glideapp.home |
| Gestão de ativos comum [com.sn_itam_common] | | | | |
| Análise de desempenho da Gestão de ativos [com.snc.ast_mgmt_pa] | Performance Analytics para Gestão de ativos KPIs prontos para uso. | Ativo | falso | |
| Espaço da Gestão de ativos [com.sn_itam_workspace] | Habilita os recursos do ITAM no Espaço. | Ativo | falso | • com.sn_itam_recomm<br>• app_shell_aw.snc.app_shell_aw<br>• .snc.uib.base_agent_workspace |
| Asset Management Workspace - Recomendações [com.sn_itam_recomm] | Recurso de recomendações para espaços de trabalho. | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench] | Fornece um workbench que os gerentes de atendimento ao cliente podem usar para avaliar agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e atribuir tarefas aos agentes desejados. | Inativo | falso | .snc.matching_rule |
| Gerador de testes e Cloud Runner ATF [sn_atf_tg] (Disponível em ServiceNow Store) | Execução de nuvem e geração de testes com um clique para ATF. | Inativo | falso | • com.glide.automated_testing_frame<br>• com.glide.auth.mutual |
| Disponibilidade [com.snc.availability] (Novo em Tokyo) | Permite que a organização calcule a disponibilidade para itens de configuração selecionados. | Ativo | falso | • .snc.cmdb<br>• com.snc.service_portfolio_core |
| Recuperação Automática [com.glide.autorecovery] | Habilita a funcionalidade Recuperação automática. | Ativo | falso | |
| Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework] | Estrutura de testes e ferramentas para criar testes automatizados | Ativo | verdadeiro | • .glide.rollback<br>• .glide.ui.angular<br>• com.glide.element_mapping<br>• variáveis.glide.com |
| Automated Test Framework - Navegador de aplicações [com.glide.automated_testing_impl.left_nav] | Fornece etapas ATF que validam o acesso ao navegador de aplicações. | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |
| Automated Test Framework - IU personalizada [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui] | Adiciona a capacidade de testar a IU personalizada. | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |
| Automated Test Framework - Parâmetros [com.glide.automated_testing_impl.parameters] | Adiciona a capacidade de parametrizar testes ATF. | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Automated Test Framework - emissão de relatórios [com.glide.automated_testing_impl.report] | Configuração da etapa de teste do Relatório da Estrutura de testes automatizada. | Ativo | falso | • com.glide.automated_testing_frame<br>• com.glideapp.report |
| Automated Test Framework - Painéis responsivos [com.glide.automated_testing_impl.dashboards] | Configuração da etapa de teste do Painel responsivo da Estrutura de testes automatizada. | Ativo | falso | • com.glide.automated_testing_frame<br>• glideapp.dashboards |
| Automated Test Framework - REST Inbound [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound] | Automated Test Framework para solicitações REST de entrada. | Ativo | verdadeiro | com.glide.automated_testing_framework |
| Automated Test Framework - Programação [com.glide.automated_testing_impl.schedule] | Ferramentas para programar testes automatizados. | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |
| Automated Test Framework - Erros permitidos [com.glide.automated_testing_impl.wce] | Os erros JavaScript encontrados durante a execução do teste de IU podem ser ignorados ou rastreados como avisos. Os designers de teste podem concluir o trabalho enquanto os desenvolvedores investigam e resolvem problemas de script. | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |
| Automated Test Framework Catálogo de serviços [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog] | Configuração da etapa de teste do Catálogo de serviços da Estrutura de testes automatizada. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.automated_testing_frame<br>• com.glideapp.servicecatalog |
| Portal de serviços Catálogo de serviços da Estrutura de testes automatizados [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal] | Estrutura de testes automatizados para widgets do Catálogo de serviços na configuração da etapa de teste do Portal de serviços. | Ativo | verdadeiro | com.glide.automated_testing_impl.service_ca |
| Automated Test Framework Portal de serviços [com.glide.automated_testing_impl.service_portal] | Configuração da etapa de teste do Portal de serviços da Estrutura de testes automatizados. Este plug-in só pode ser ativado | Ativo | falso | com.glide.automated_testing_framework |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ativando o plug-in "Portal de serviços - Core". | | | |
| Scripts de teste automatizados para pesquisa<br>[com.glide.automated_testing_impl.survey] | Scripts de teste automatizados para pesquisa. | Ativo | falso | • com.glide.automated_testing_frame<br>• .snc.assessment_core |
| Teste automatizado do Virtual Agent<br>[com.glide.cs.atf]<br>(Novo em Utah) | Ativa os recursos de teste automatizado do Virtual Agent. | Ativo | falso | com.glide.cs |
| Atribuição automática<br>[com.snc.automatic_assignment] | Permite que qualquer aplicação que use tabelas secundárias da Tarefa [task] use a atribuição automática para encontrar automaticamente designados qualificados para qualquer tarefa. | Inativo | falso | |
| Central de automação<br>[com.sn_coe]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Integra ilhas de automação e oferece governança centralizada e gestão de automação entre empresas e vários fornecedores em um único espaço. | Ativo | verdadeiro | sn_cmdb_ci_class (1.38.0) |
| Central de automação<br>[com.sn_ac]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gerencia e monitora todo o seu cenário de automação. | Ativo | verdadeiro | com.sn_cmdb_ci_class |
| Descoberta de automação<br>[sn_auto_discovery]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Cria relatórios a partir de seus dados para mostrar oportunidades de automação. | Ativo | falso | • com.glide.nlu<br>• com.glide.platform_ml |
| AWA Channel Management<br>[com.sn_channel_management] | Plug-in principal que oferece suporte a várias funcionalidades para canais de serviço AWA e Filas no Espaço do gerente | Ativo | falso | • com.glide.awa<br>• wfo.snc.wfo |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Azure Active Directory User Mapping [sn_now_azure] (Disponível em ServiceNow Store) | Contém fluxos de trabalho e mapeamentos para ServiceNow Usuário para usuário do Azure Active Directory. | Inativo | falso | • com.glide.channelproxy • .snc.msteams.app.core |
| Integração com leitor de crachá [com.snc.badge_reader] | Estrutura de integração do leitor de crachá, que permite que outras aplicações se integrem ao hardware do leitor de crachá. | Inativo | falso | |
| Logger de upgrade de base [com.glide.base_upgrade_logger] | | Ativo | falso | • .glide.ui.mergetool • diagnóstico.glide.ui.diagnostics |
| Funcionalidade do conjunto de exportação básica [com.glide.system_export_set] | | Ativo | falso | |
| Cliente de benchmark [com.sn_bm_client] | Informações de benchmark para clientes. | Ativo | falso | com.sn_bm_common |
| Benchmark Comum [com.sn_bm_common] | Código comum para Informações de Benchmark. | Ativo | falso | |
| Spoke de Benchmarks [com.sn_bm_client.spoke] | Contém a estrutura de avaliação para recomendações de benchmarks. | Ativo | falso | hub.glide.hub |
| Prática recomendada - Mudanças de IC em massa [com.snc.bestpractice.bulkchange] | Este plug-in deve ser usado com os modelos de estado do Gestão de mudanças legados, que eram usados antes da versão Geneva. Ele permite que as atualizações do CMDB sejam propostas e aplicadas a um ou mais itens de configuração no escopo como parte do processo de gestão de mudanças. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk] | Cálculos simples de risco e impacto para gestão de mudanças. | Ativo | falso | |
| Prática recomendada - Fluxo de trabalho de resolução de incidentes [com.snc.bestpractice.incident] | As práticas recomendadas para resolução de incidentes determinam que, em vez de fechar o incidente, o incidente deve ter um estado Resolvido. Este estado fornece à central de serviços um mecanismo para verificar se o solicitante está satisfeito com a resolução e se o cliente concorda com o fechamento do incidente. | Ativo | falso | |
| Prática recomendada - Relatórios de KPI de ITIL [com.snc.bestpractice.itil.kpi] | Fornece uma série de relatórios que rastreiam os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) da gestão de incidentes e da gestão de problemas. | Ativo | verdadeiro | .glide.metrics |
| Local de negócio [com.snc.business_location] | Este plug-in é compatível com um modelo de dados em que a empresa faz negócios com os clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.service_organization<br>• com.snc.cs_base_extension |
| Funções de negócios [com.snc.businessroles] | Ativa o módulo Funções de negócios. Combinado com outras aplicações licenciadas, fornece funções de negócios e hierarquia para funcionários com integração ao Okta para provisionamento de acesso durante a integração. | Inativo | falso | com.sn_content_delivery |
| Regra de negócio V2 [com.glide.business_rule_v2] | Aprimora as regras de negócios para oferecer suporte a condições e comportamentos sem script. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Parte interessada de negócios<br>[com.snc.business_stakeholder] | Contém a função de parte interessada de negócios que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios. Observação Há uma taxa associada à função de parte interessada de negócios. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. | Ativo | falso | |
| Estatísticas de compilação do cache<br>[com.glide.stats.cache_build] | Estatísticas de compilação do cache. | Ativo | falso | .glide.stats |
| Operações com cartão<br>[com.sn_bom_credit_card] | | | | |
| Demonstração do Workbench de atribuição de caso<br>[com.snc.case_assignment_workbench_demo] | Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuição possam ser demonstrados em uma instância de não produção. Não deve ser usado em instâncias de produção do cliente. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.customerservice.demo<br>• com.snc.assignment_workbench |
| Resumo do caso<br>[com.sn_csm_case_digest] | Permite que os usuários enviem atualizações de status do caso e análise de causa raiz para clientes e principais partes interessadas internas. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_csm_doc_template<br>• .snc.documentviewer<br>• com.sn_publications |
| Playbook do caso para reclamações<br>[com.sn_csm_complaint_caseflow] | Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação. | Ativo | verdadeiro | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Playbook de Caso para Integração [com.sn_csm_onboarding_caseflow] | Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração. | Ativo | verdadeiro | |
| Playbook do caso para Suporte ao produto [com.sn_csm_product_support_playbook] | O Fluxo de casos para Suporte ao produto orienta os agentes de atendimento ao cliente pelas etapas necessárias para resolver problemas do produto. | Ativo | verdadeiro | |
| Designer de catálogo comum [com.glide.ui.ng.cc] | Designer de catálogo comum. | Ativo | falso | • com.glide.ui.ng.dc<br>• com.glideapp.workflow |
| Pacote de conteúdo CCG [sn_itom_ccg_cp] (Disponível em ServiceNow Store) | Fornece o conteúdo do sistema de base, como políticas, coletores de recursos, coletores de configuração e ações de correção para a aplicação Cloud Configuration Governance. | Ativo | falso | • nuvem.snc.core<br>• com.glide.hub.action_step.payload<br>• .glide.hub.action_step.script_mid<br>• com.snc.itom.license<br>• .glide.hub.action_step.get_connecti<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.hub.action_step.xml_parser<br>• .glide.hub.action_type.flux<br>de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime |
| Central Dispatch [com.snc.central_dispatch] | Permite alocar visualmente tarefas para agentes para um expedidor conectado. | Inativo | verdadeiro | .snc.dhtmlx.scheduler |
| Credencial e conexão centralizadas [com.snc.core.automation.connection_credential] | Conexão centralizada e componentes de credencial. | Ativo | falso | |
| Núcleo de certificação [com.snc.certification_core] | Principais estruturas de certificação, como filtros e modelos. O Certification Core é | Ativo | falso | • com.glide.list_v2<br>• snc.com.versão |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ativado automaticamente quando qualquer uma destas aplicações é ativada:<br>• Certificação do estado desejado (ativa por padrão)<br>• Conformidade da arquitetura<br>• Certificação de dados<br>• Governança, risco e conformidade de TI | | | |
| Gestão de mudanças - Política de aprovação<br>[sn_chg_pol_appr] | Recurso de Gestão de mudanças que ajuda a gerar e configurar aprovações usando as políticas de aprovação de mudança. | Ativo | falso | |
| Gestão de mudanças - Testes ATF<br>[com.snc.change_management.atf] | Este plug-in carrega testes ATF para Gestão de mudanças quando o plug-in Gestão de mudanças - Modelo de estado está ativo. Os dados de demonstração deste plug-in são necessários para executar com sucesso esses testes ATF. | Inativo | verdadeiro | |
| Gestão de mudanças - Workbench DO CCM<br>[com.snc.change_management.cab] | Recurso de Gestão de mudanças que permite que os gerentes DO CCM programem, planejem e gerenciem reuniões DO CCM na NOW Platform. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.change_management.cab.f<br>• com.snc.app.calendar<br>• com.glide.service-portal<br>• com.snc.app_common.service_porta<br>• .glide.editor.tinymce |
| Gestão de mudanças - Inteligência de casos<br>[com.snc.change_management.ml.ccbc] | Recurso de Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar automaticamente casos que podem ter sido causados por mudança. | Inativo | falso | • com.snc.change_management.ml<br>• com.sn_customerservice |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de mudanças - Dados básicos do modelo de mudança [com.snc.change_management.change_model.foundation] | Dados de base para modelos de mudança, incluindo transições de estado e fluxos de suporte. | Ativo | falso | • com.snc.change_management.chan<br>• hub.glide.hub |
| Gestão de mudanças - Modelos de mudança [com.snc.change_management.change_model] | Os modelos de mudança permitem a configuração flexível de modelos de estado e transição para solicitações de mudança. | Ativo | falso | • com.snc.itsm.state_transition_mode<br>• com.snc.itsm.state_transition_mode |
| Gestão de mudanças - Página inicial dos modelos de mudança [com.snc.change_management.change_model.landing] | Inclui a interface do usuário usada para criar solicitações de mudança com base em modelos de mudança. | Ativo | falso | com.snc.change_management.change_model |
| Gestão de mudanças - Dados básicos [com.snc.change_management.foundation] | Fornece os dados básicos da Gestão de mudanças, novos estados e prioridades. | Ativo | verdadeiro | com.snc.change_management |
| Gestão de mudanças - Incidentes relacionados à mudança (modo de manutenção) [com.snc.change_management.icbc] | IU e configuração para incidentes relacionados à mudança Ambiente clássico | Ativo | falso | com.snc.change_request |
| Gestão de mudanças - Change Schedule [com.snc.change_management.soc] | Programação de mudanças. | Ativo | falso | • .snc.dhtmlx.gantt<br>• com.snc.change_request<br>• com.snc.change_management.soc.c |
| Gestão de mudanças - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation] | Gestão de mudanças - Dados básicos da programação de mudanças. | Ativo | falso | com.snc.change_management.soc |
| Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso da mudança [com.snc.change_management.change_success_score] | Pontuação de sucesso na mudança é uma expressão numérica que representa o histórico de sucesso da mudança de um grupo específico. Ele pode ser usado para avaliar a probabilidade de sucesso futuro e ajudar a determinar o nível de rigor de mudança necessário. | Ativo | | • com.snc.change_request<br>• snc.pa<br>• com.snc.change_management.chan |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de mudanças - Detector de colisão [com.snc.change.collision] | A detecção de conflitos é um recurso da aplicação Gestão de mudanças que identifica possíveis conflitos de programação com base nos itens de configuração no escopo da mudança ou do usuário ou grupo atribuído para realizar uma mudança. | Ativo | verdadeiro | .snc.maintenance_schedules |
| Gestão de mudanças - Seletor de cores [com.snc.change_management.soc.color_picker] | Seletor de cores | Ativo | falso | |
| Gestão de mudanças - Core [com.snc.change_management] | Plug-in de gestão de mudanças principal do qual dependem os plug-ins Modelo de estado de gestão de mudanças e Catálogo de mudanças padrão.<br><br>Este plug-in atualiza o. **Tipo** O campo na Solicitação de mudança deve ter os valores **Normal** , **Padrão** . **Emergência** .<br><br>O valor Tipo nas solicitações de mudança existentes é atualizado:<br>• Rotina com.glide.context_help-> standard (Padrão)<br>• Abrangente -> Normal (normal)<br>• Emergência -> emergência (Emergência)<br><br>Ao criar uma solicitação de mudança, um interceptador solicita o tipo de mudança | Ativo | verdadeiro | • com.snc.change_request<br>• com.snc.change.collision |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | que você deseja criar. | | | |
| Gestão de mudanças - Inteligência de incidentes<br><br>[com.snc.change_management.ml.icbc] | Recurso de Gestão de mudanças que usa a Inteligência preditiva para identificar automaticamente incidentes que podem ter sido causados pela mudança. | Ativo | falso | • com.snc.change_management.ml<br>• com.snc.change_management.icbc |
| Gestão de mudanças - IC de atualização em massa<br><br>[com.snc.change_management.mass_update_ci] | Recurso de Gestão de mudanças que permite que os solicitantes de mudança proponham e apliquem atualizações associadas a uma solicitação de mudança a um ou mais itens de configuração no escopo de uma mudança. | Inativo | falso | • com.snc.change_management.state<br>• com.snc.bestpractice.bulkchange |
| Gestão de mudanças - Inteligência preditiva Core (modo de manutenção)<br><br>[com.snc.change_management.ml] | Plug-in principal que contém os componentes comuns usados pelos recursos do Inteligência de gestão de mudanças. | Ativo | falso | • com.snc.change_request<br>• com.glide.platform_ml |
| Gestão de mudanças - Avaliação de riscos<br><br>[com.snc.change_management.risk_assessment] | Recurso de Gestão de mudanças que permite que questionários de avaliação de risco sejam criados e necessários para conduzir a avaliação de risco associado a uma mudança solicitada. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.bestpractice.change_risk<br>• .snc.assessment_core<br>• .glide.assessment_designer |
| Gestão de mudanças - Catálogo de mudanças padrão<br><br>[com.snc.change_management.standard_change_catalog] | Recurso de Gestão de mudanças que permite que os modelos de mudança padrão sejam propostos, aprovados e publicados no ServiceNow Catálogo de serviços. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.change_management<br>• com.glideapp.servicecatalog |
| Gestão de mudanças - Modelo de estado<br><br>[com.snc.change_management.state_model] | Este plug-in fornece os modelos de estado estáti | Ativo | verdadeiro | • com.snc.change_management<br>• com.snc.process_flow_formatter |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | da Gestão de mudanças para os tipos de mudança Padrão, Normal e Emergência, lançados originalmente na versão Geneva. | | | |
| Gestão de mudanças - Probabilidade de sucesso<br><br>[com.snc.change_management.success_probability]<br><br>(Novo em Tokyo) | Calcula uma probabilidade para indicar quais são as chances de as solicitações de mudança serem concluídas com sucesso sem problemas. | Ativo | falso | com.snc.change_management.change_succes |
| Página inicial Visão geral da Gestão de mudanças<br><br>[com.glideapp.report.itsm.change.overview] | Ativa um Painel de visão geral da Gestão de mudanças no navegador da aplicação Gestão de mudanças. | Ativo | falso | glideapp.relatório.glideapp |
| Gestão de mudanças - Inteligência de risco (somente manutenção)<br><br>[com.snc.change_management.ml.risk] | Recurso de Gestão de mudanças que aumenta os recursos de avaliação de risco existentes com Inteligência preditiva para prever o risco de mudança. | Ativo | falso | com.snc.change_management.ml |
| Gestão de mudanças - Inteligência de modelo de mudança padrão<br><br>[com.snc.change_management.ml.sctp] | Recurso de Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar clusters de mudança que podem ser candidatos a modelos de mudança padrão. | Ativo | falso | com.snc.change_management.ml |
| Fluxos de trabalho da Gestão de mudanças<br><br>[com.glideapp.workflow.change_management] | Este plug-in ativa os fluxos de trabalho que controlam os processos de mudança associados aos tipos de mudança Emergência, Padrão e Normal introduzidos na versão Geneva. | Ativo | verdadeiro | com.glideapp.workflow |
| Solicitação de Mudança<br><br>[com.snc.change_request] | O plug-in Solicitação de mudança de base que contém as tabelas principais do Gestão de mudanças, incluindo a Solicitação de mudança e as tabelas de tarefa de mudança. | Ativo | verdadeiro | com.glideapp.report.itsm.change.overview |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Calendário de solicitação de mudança<br><br>[com.snc.change_request_calendar] | Este plug-in ativa o Calendário de Conflitos de Mudança introduzido na versão Kingston. Ele permite que você exiba uma solicitação de mudança e seus possíveis conflitos depois que um item de configuração primária, a data de início planejada e a data de término planejada forem fornecidos em uma solicitação de mudança. | Ativo | falso | com.snc.app.calendar |
| Canal proxy<br><br>[com.glide.channelproxy] | Contém a função de parte interessada de negócios que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios. Observação Há uma taxa associada à função de parte interessada de negócios. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado. | inativo | falso | com.glide.external.app |
| Check-list<br><br>[com.glide.ui.checklist] | O fornece uma maneira simples de rastrear o andamento das tarefas sem criar registros adicionais, usando listas de verificação que podem ser adicionadas a qualquer formulário. | Ativo | falso | • .glide.ui.ng<br>• com.glide.rest.service |
| Correção e métricas de IC - Adaptador MECM<br><br>[sn_mecm_adapter]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que você recupere e exiba as informações de métricas de IC dos ICs afetados. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Spoke do CIDC<br><br>[com.sn_cicd_spoke] | Fornece subfluxos e ações para chamar os endpoints da REST API de integração contínua incluídos no plug-in com.glide.continuousdelivery. | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Componentes de IU do CIWF<br><br>[com.sn_ciwf_ui_cmpnt] | | | | |
| Client Transaction Timings<br><br>[com.glide.client_transaction] | O plug-in Client Transaction fornece suporte para rastrear os tempos de renderização do cliente no servidor, alinhando os valores com os tempos de transação do servidor. | Ativo | falso | |
| Biblioteca de ações na nuvem<br><br>[sn_itom_cal]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Use as ações e subfluxos prontos para uso do aplicativo Biblioteca de ações em nuvem para interagir com os recursos de nuvem da organização. Os recursos de governança do ITOM, como Governança de configuração de nuvem, usam essas ações para operar. | Ativo | falso | • nuvem.snc.core<br>• com.glide.hub.action_step.payload<br>• .glide.hub.action_step.script_mid<br>• com.snc.itom.license<br>• .glide.hub.action_step.get_connecti<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.hub.action_step.xmlparser<br>• .glide.hub.action_type.flu<br>de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• sn_itom_licensing |
| API em Nuvem<br><br>[com.snc.nuvem.api] | Cloud API Framework. | Inativo | falso | • com.snc.core.automation<br>• .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.heisenberg<br>• .snc.discovery.core |
| Gestão de configuração na nuvem<br><br>[com.snc.config.mgmt] | Estrutura de gestão de configuração. | Inativo | falso | • com.glide.rest<br>• nuvem.snc.core |
| Governança de configuração de nuvem<br><br>[com.sn.itom.ccg]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Use a aplicação para verificar as definições de configuração dos recursos de nuvem em sua organização em relação a um conjunto de políticas para identificar violações. Depois de identificar a violação, | Ativo | falso | • nuvem.snc.core<br>• com.glide.hub.action_step.payload<br>• .glide.hub.action_step.script_mid<br>• .glide.hub.action_step.get_connecti<br>• com.snc.itom.license<br>• .glide.hub.action_step.rest |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | use fluxos de trabalho de correção para atenuá-la. | | | • .glide.hub.action_step.xmlparser<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• sn_itom_licensing<br>• sn.itom.cal |
| Cloud Configuration Governance: Pacote de conteúdo<br><br>[com.sn.itom.ccg.cp]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece as políticas do sistema de base, os subfluxos e as ações do designer de fluxo para a aplicação Cloud Configuration Governance. | Ativo | falso | com.sn.itom.ccg |
| Faturamento dos Insights da nuvem<br><br>[sn_clin_billing]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O fornece as ferramentas para baixar os dados de faturamento dos recursos provisionados da Amazon Web Services (AWS) e do Microsoft Azure e visualizar os dados em um painel. Use o Cloud Insights Billing junto com o Cloud Provisioning and Governance em execução somente em instâncias não separadas por domínio. | Ativo | falso | • Dependências de plug-in:<br>◦ Orquestração<br>◦ nuvem.snc.api.nuvem<br>◦ com.snc.cmdb.escopo<br>◦ com.itom.jutils<br>◦ .snc.clotho<br>◦ com.snc.ng.pattern.designer<br>◦ com.glide.hub.integrations<br>• Dependências da aplicação:<br>◦ sn_itom_pattern<br>◦ sn_cmdb_ci_class<br>◦ sn_cai<br>◦ sn_cld_intg_core<br>◦ sn_cld_intg_aws<br>◦ sn_cld_intg_azure<br>◦ sn_cld_intg_gcp<br>◦ sn_cld_spend_core<br>◦ sn_cld_spend_aws<br>◦ sn_cld_spend_azure<br>◦ sn_cld_spend_gcp |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Cloud Migration Assessment<br>[com.sn_cloud_migration]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você planeje, organize e rastreie o processo de realocação de recursos e cargas de trabalho de TI empresariais para plataformas em nuvem. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_cloud_mig_base<br>• com.sn_itom_licensing<br>• descoberta.snc.com |
| Base de migração para nuvem<br>[com.sn_cloud_mig_base]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Um plug-in de base para a aplicação Avaliação de migração para nuvem. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Espaço de operações na nuvem<br>[com.cloud_operations_workspace]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização. | Ativo | falso | • nuvem.snc.core<br>• com.snc.ng.pattern.designer |
| Cloud Provisioning and Governance<br>[com.snc.cloud.mgmt] | Cloud Provisioning and Governance - Integração com AWS, Azure, VMware OOB e extensível para adicionar suporte a novas nuvens. | Inativo | falso | • com.glide.service-portal<br>• nuvem.snc.core<br>• .snc.config.mgmt<br>• com.snc.runbook_automation |
| Cloud Provisioning and Governance Núcleo<br>[com.snc.cloud.core] | Cloud Provisioning and Governance Core - blocos de descoberta e recursos. | Inativo | falso | • .snc.discovery.core<br>• nuvem.snc.api.nuvem |
| Cloud Provisioning e governança: Google Cloud Connector<br>[sn_cmp_gcp]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite a integração com o Google Cloud Platform. | Ativo | falso | • nuvem.snc.nuvem.mgmt<br>• com.snc.pattern.designer<br>• com.snc.ng.pattern.designer |
| Cloud Provisioning and Governance: Terraform Connector<br>[sn_cmp_terraform]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Oferece a capacidade de provisionar para AWS, Azure, VMware e IBM Cloud. Desenvolva rapidamente, ingira seu modelo de Infraestrutura como código (IAC) e crie | Ativo | falso | nuvem.snc.nuvem.mgmt |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | um ServiceNow item do catálogo em minutos. | | | |
| Painel de gastos com a nuvem<br>[sn_sam_cld_spend]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Este plug-in fornece informações sobre gastos e economias no SaaS, IaaS e PaaS | Ativo | falso | • nuvem.snc.api.nuvem<br>• com.snc.cmdb.escopo<br>• descoberta.snc.com<br>• com.itom.jutils<br>• com.sn_itom_opt_licensing<br>• .snc.clotho<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• com.glide.hub.integrations.standard<br>• com.sn_sam_saas |
| Testes do CMDB-ATF<br>[com.snc.cmdb.atf] | Fornece os testes ATF (Automated Test Framework) do CMDB. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Painel de fundações de dados do CMDB e do CSDM<br>[sn_fica]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece informações sobre os principais indicadores fundamentais do CMDB e do Common Service Data Model (CSDM), bem como recomendações para garantir que o CMDB e o CSDM estejam configurados corretamente para o uso ideal e para mitigar quaisquer riscos potenciais. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Painel do CMDB<br>[com.snc.cmdb.dashboard] | Relate a integridade geral do CMDB e do IC agregado no nível de classe. | Ativo | falso | • .snc.cmdb<br>• snc.pa<br>• com.glideapp.canvas |
| Grupo do CMDB<br>[com.snc.cmdb.group] | Fornece recursos de agrupamento de Item de configuração. | Ativo | falso | |
| Painel de grupo do CMDB<br>[com.snc.cmdb.group.dashboard] | Relate a integridade dos ICs em grupos do CMDB em um painel. | Ativo | falso | • .snc.cmdb<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • com.glideapp.canvas<br>• com.snc.cmdb.group |
| Mainframe do CMDB<br>[com.snc.cmdb.mainframe] | Um dos plug-ins incluídos no plug-in do CMDB estendido, usado para itens de configuração do mainframe. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Categoria de Rádio do CMDB<br>[com.snc.cmdb.radio.category] | Um dos plug-ins incluídos no plug-in do CMDB estendido, usado para itens de configuração do rádio. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Pesquisa do CMDB<br>[com.snc.cmdb_search] | Pesquisa semelhante a consulta em ICs e relacionamentos do CMDB. Converte uma consulta de estilo livre com sinônimos configuráveis e palavras irrelevantes em uma consulta formulada corretamente nas tabelas do CMDB. | Ativo | falso | .snc.cmdb |
| Categoria de telecomunicações do CMDB<br>[com.snc.cmdb.telecom.category] | Um dos plug-ins incluídos no plug-in do CMDB estendido, usado para itens de configuração de telecomunicações. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Equipamento de teste do CMDB<br>[com.snc.cmdb.test.equipment] | Um dos plug-ins incluídos no plug-in do CMDB estendido, usado para itens de configuração do equipamento de teste. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Espaço do agente CMDB<br>[com.cmdb-espaço] | Habilita os recursos do CMDB no Espaço do agente. | Ativo | falso | com.snc.agent_workspace.itsm |
| CMS User Interface - Gestão de serviços Core<br>[com.snc.service_management.core.cms] | Todos os itens do Sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para fazer referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in. É também a base principal para todas as | Inativo | falso | • glide.cms<br>• com.glide.cm.extensions<br>• .glide.db_images |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | aplicações de Gestão de serviços. | | | |
| Espaço do CMDB<br><br>[sn_cmdb_ws]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Um espaço moderno em que você pode pesquisar o CMDB, entender a integridade e os ICs do CMDB e acessar ferramentas comuns | Ativo | verdadeiro | • sn_cmdb_pg_templts<br>• sn-cmdb-nlq-search |
| Coaching<br><br>[com.sn_coaching] | O módulo Coaching facilita o coaching dos funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching (momentos críticos em um processo) que podem ser condicionalmente configuradas. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.planned_task_v2<br>• .snc.skills_management<br>• com.snc.organization_management |
| Pesquisa de código<br><br>[com.glide.code-search] | Uma API de Pesquisa de código configurável. | Ativo | falso | |
| Colaboração<br><br>[com.glide.collaboration] | Descontinuado. Substituído pelo plug-in Connect. | Inativo | falso | com.glide.connect |
| Serviços de colaboração<br><br>[sn_tcm_collab_hook]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de se comunicar pelo Slack. O aplicativo integra ferramentas de colaboração com ServiceNow. Você pode usar diretamente uma ferramenta de colaboração de registros de tarefa e como um canal nos planos de comunicação. Você pode iniciar uma conversa a partir de um registro de tarefa com a ferramenta de colaboração de sua escolha. Ative os Serviços de colaboração para planos de comunicação para predefinir o Slack ou o Microsoft Teams como um canal de colaboração e comunicação em tempo real. | Inativo | falso | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| APIs de colisão<br>[com.glide.collision_detector] | APIs para prever o comportamento do mecanismo de upgrade em relação a personalizações. | Ativo | falso | |
| Criptografia de campo<br>[com.glide.now.platform.encryption] | Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados. | Ativo | falso | .glide.encryption.core |
| Estatísticas de Coluna<br>[com.glide.column_statics] | Estatísticas de coluna usadas para sugerir índices de banco de dados. | Ativo | verdadeiro | |
| Sinistros de linhas comerciais<br>[com.sn_ins_claim_cml]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Digitalização do processo de sinistros comerciais desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até a liquidação. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.csm_contributor_user<br>• playbook_csm_playbook (2,0.2)<br>• sn_bom (1,8.0)<br>• sn_ins_siu (1,0.0) |
| Serviços de linhas comerciais<br>[com.sn_ins_policy_b2b] | Permite que as seguradoras sejam ágeis e responsivas na resolução de mudanças e solicitações de apólices de médio prazo de clientes comerciais. As operadoras podem priorizar casos de subscrição por valor premium com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição. | | Sim | • com.sn_csm_playbook<br>• com.snc.csm_contributor_user<br>• com.sn_bom<br>• com.sn_bom_document<br>• com.sn_ins_uw_b2b |
| Subscrição de linhas comerciais<br>[com.sn_ins_uw_b2b] | Permite que as operadoras de seguros roteiem solicitações de serviço complexas instantaneamente para os subscritores com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. As seguradoras podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente. | | Não | • com.snc.csm_contributor_user<br>• com.sn_bom |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Componentes comuns da aplicação do Portal de serviços ITSM<br><br>[com.snc.app_common.service_portal] | Componentes de aplicações comuns para o Portal de serviços. | Ativo | falso | com.glide.service-portal |
| Comunidades<br><br>[com.sn_communities] | As comunidades permitem que os clientes interajam uns com os outros e compartilhem conhecimento. Não há uma maneira estruturada de disseminar conhecimento ou capturar conhecimento das comunidades e torná-lo parte do atendimento ao cliente e do sucesso do cliente. | Inativo | falso | • com.glide.service-portal<br>• com.sn_communities_global<br>• .snc.activity_subscriptions<br>• .snc.ludificação<br>• com.snc.csm_unified_theme<br>• com.snc.assignment_workbench<br>• com.glide.processor.ics |
| Dados de demonstração das Comunidades<br><br>[com.sn_communities_demo] | Carrega dados de demonstração para a aplicação da comunidade. | Inativo | falso | • com.sn_communities<br>• com.snc.csm_unified_theme.demo |
| Extensão da empresa<br><br>[com.glide.company] | Adiciona colunas de moeda à tabela Empresa [core_company]. | Ativo | falso | moeda.glide.com |
| Conformidade de configurações<br><br>[snc_vulc]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Expõe suas vulnerabilidades de segurança relacionadas à configuração de alto impacto e orquestra sua correção em áreas de segurança da informação, operações DE TI e processos de negócios frequentemente isoladas. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.security_support.common |
| Configurações de conformidade<br><br>[snc_vulc_dep] | Dependências do sistema exigidas pela Conformidade de configuração. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir | | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Gestão de configuração (CMDB Enterprise Edition)<br><br>[com.snc.cmdb.enterprise] | Uma coleção de módulos para itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz. | Ativo | falso | .snc.cmdb |
| Gestão de configuração (CMDB)<br><br>[com.snc.cmdb] | Fornece a funcionalidade principal para o banco de dados de gestão de configuração, incluindo hardware empresarial e relacionamentos de item de configuração. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.custom_web_service<br>• com.sn_cmdb_content<br>• rotação.snc.db.rotação<br>• .glide.ui.list_v3_components |
| CMDB (Configuration Management for Scoped Apps, gestão de configuração para aplicações com escopo)<br><br>[com.snc.cmdb.escopo] | Permite o acesso de apps com escopo às APIs do Mecanismo de identificação. | Ativo | falso | .snc.cmdb.enterprise |
| Conecte-se<br><br>[com.glide.connect] | O fornece uma plataforma de envio de mensagens em tempo real que conecta você aos seus colegas de trabalho, ignorando e-mails e documentos estáticos. | Ativo | falso | • com.glideapp.live_feed<br>• com.glideapp.live_common<br>• .glide.ui.ng<br>• angularui.glide.ui.angularui<br>• com.glide.ui.ng.amb<br>• com.glide.notification.push<br>• com.glide.db_audio |
| IU de interação do Connect<br><br>[com.connect-interaction-ui] | Componentes da interface do usuário para adaptar o Suporte do Connect para usar a tabela de interação como uma fonte de verdade. | inativo | falso | • com.glide.interaction<br>• com.glide.graphql<br>• suporte.connect.glide.com<br>• com.glide.connect.ui_components |
| APIs programáveis do Connect<br><br>[com.glide.connect.scriptable] | APIs programáveis para Connect. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Widgets do Portal de serviços do Connect<br>[com.glide.connect.sp_widgets] | Widgets do Portal de serviços do Connect. | Inativo | falso | • com.glide.service-portal<br>• com.glide.connect<br>• com.glide.connect.ui_components |
| Connect spoke para Flow Designer<br>[com.glide.connect_v3plus.core.ah] | O spoke do Connect para o Flow Designer fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a criação de conversas, adicionar usuários a uma conversa e enviar mensagens para uma conversa. Essas ações funcionam com a API Connect versão 3 e posterior. | Ativo | falso | .glide.connect.programável |
| Suporte do Connect<br>[com.glide.connect.support] | Baseia-se na plataforma de mensagens Connect e permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas. | Inativo | verdadeiro | com.glide.connect |
| Integrações do Suporte do Connect e Portal de serviços<br>[com.glide.connect.support.service-portal] | Adiciona componentes de Suporte do Connect para uso no Portal de serviços. | Inativo | verdadeiro | • com.glide.service-portal<br>• suporte.connect.glide.com |
| Painel de gestão do Suporte do Connect<br>[com.glide.connect.managers.dashboard] | Fornece uma página inicial e todos os registros de configuração necessários para analisar o Suporte do Connect na emissão de relatórios. | Inativo | falso | glideapp.relatório.glideapp |
| Roteamento de suporte do Connect<br>[com.glide.connect.support.routing] | Plug-in para habilitar o processador para a solicitação de suporte do Routing Connect para a fila de bate-papo apropriada. | Inativo | falso | • .snc.matching_rule<br>• suporte.connect.glide.com |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.consumer-portal] | Habilita o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores. | Inativo | falso | • com.glide.service-portal.customer-service-base<br>• com.glide.connect.anonymous_supp |
| Contact Center Integration Core [sn_ct_ctr_it_core] (disponível na ServiceNow Store[var.store-name]) | Este plug-in permite que os administradores importem automaticamente dados de uma aplicação de contact center como serviço (CCaaS) de terceiros para facilitar o roteamento externo e a integração de telefonia de terceiros. | Ativo | verdadeiro | • Seletor de spoke da aplicação [sn_appss]<br>• Pacote de utilitário de gestão de agentes externos [sn_external_agent]<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• hub.glide.hub |
| Análise de conteúdo [com.sn_content_analytics] | Análise de conteúdo | Ativo | falso | .glide.scope.access.restricted_calle |
| Automação de Conteúdo [com.sn_content_automation] | Funcionalidade de automação de conteúdo. | inativo | verdadeiro | • com.sn_content_delivery<br>• .glide.scope.access.restricted_calle |
| Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery] | Entrega de conteúdo | inativo | verdadeiro | • .glide.db_images<br>• .glide.scope.access.restricted_calle<br>• com.glide.service-portal |
| Experiências de conteúdo [com.sn_content_automation] | Configure e empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa para o público certo no momento certo. | Ativo | verdadeiro | |
| Governança de conteúdo [sn_cg] | A Governança de conteúdo fornece aos funcionários de comunicação um método simplificado para solicitar que o conteúdo seja criado para Publicação de | Ativo | verdadeiro | com.sn_content_publishing_store |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | conteúdo ou Experiências de conteúdo. | | | |
| Gestão de conteúdo<br><br>[com.glide.cms] | Permite que os administradores criem interfaces de usuário da Web personalizadas e com marca em cima de um existente ServiceNow instância.<br><br>Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços e Content Management e Portal de serviços . | Inativo | falso | • glideapp.home<br>• com.glide.text_search<br>• .glide.db_images |
| Gestão de conteúdo de tipos estendidos<br><br>[com.glide.cms.types] | Uma extensão para a Gestão de conteúdo que adiciona iFrames e Flash Frames.<br><br>Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços e Content Management e Portal de serviços . | Ativo | falso | • .glide.cms.type.flash<br>• iframe.glide.cms.type.iframe |
| Publicação de conteúdo<br><br>[com.sn_content_publishing_store] | A Publicação de conteúdo permite que você se comunique com seus | Ativo | verdadeiro | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | funcionários usando métodos diferentes. | | | |
| Classificação de contexto [com.glide.sorting] | Suporte para listas de arrastar e soltar e caixa de diálogo de classificação. A classificação de contexto permite que um usuário classifique uma coleção de registros independentemente dos atributos desses registros. A Classificação de contexto é ativada automaticamente com o plug-in SDLC - Scrum Process Pack. | Inativo | falso | com.glide.list_v2 |
| Ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help] | Fornece um sistema de ajuda sensível ao contexto, fornecendo links para páginas de ajuda específicas. Essas páginas de ajuda podem ser vinculadas à exibição de lista ou formulário de qualquer tabela ou à exibição de formulário de um registro específico em uma tabela. | Ativo | falso | |
| REST API da Ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help.rest_api] | REST API para o sistema de ajuda sensível ao contexto | Ativo | falso | • .glide.context_help<br>• com.glide.scripted_rest_services |
| Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search] | Exiba artigos relacionados ou itens do catálogo de serviços em um produtor de formulário ou registro. | Ativo | falso | .snc.application.json_service |
| Pesquisa contextual - Interna [com.snc.contextual_search.internal] | Um componente de plug-in interno para a Pesquisa contextual. | Ativo | falso | |
| Pesquisa contextual - Portal de serviços [com.snc.contextual_search.service-portal] | Componentes do Portal de serviços para Pesquisa contextual. | Ativo | falso | • .snc.contextual_search<br>• com.snc.app_common.service_porta |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Segurança contextual: Gestão de funções [com.glide.role_management] | Fornece a flexibilidade e o poder para proteger informações controlando a autorização de leitura/ gravação/criação/ exclusão. | Ativo | falso | • com.glide.db_view • .glide.ui_page |
| Contextual Security: Role Management V2 [com.glide.role_management.inh_count] | Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count. | Ativo | falso | com.glide.role_management |
| Contextual Security: Role Management V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api] | Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count. | Ativo | falso | • com.glide.role_management.inh_cou • com.glide.scripted_rest_services |
| Gestão de melhoria contínua (CIM) [com.sn_cim] | Plug-in principal para Gestão de melhorias contínuas (CIM) | Ativo | verdadeiro | • com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • snc.pa • .snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf |
| Gestão de melhorias contínuas Testes automatizados [com.sn_cim_atf] | ATF plug-in para Gestão de melhorias contínuas (CIM) | Ativo | verdadeiro | |
| Gestão de contratos [com.snc.contract_management] | Fornece a capacidade de gerenciar todos os tipos de contratos. | Ativo | verdadeiro | .snc.asset_management |
| Gestão de contratos - Layouts e comportamento do formulário [com.snc.contract_management.form_layouts] | Fornece a capacidade de personalizar o layout do formulário Gestão de contratos. | Inativo | falso | |
| Configurações de identidade visual da conversa [com.glide.cs.branding] | Configurações de identidade visual da conversa para o cliente de bate-papo na web. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Configurações gerais de conversa<br><br>[com.glide.cs.settings] | Configurações gerais de conversa do Virtual Agent. | Ativo | falso | |
| Análise de conversa<br><br>[sn_ci_analytics]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Um painel que ajuda você a melhorar as interações do Virtual Agent (VA) com os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre dados de conversa, descobrir quais tópicos confundem os usuários e descobrir onde os usuários geralmente são transferidos para atendentes. | Ativo | falso | • com.glide.cs<br>• appsee.glide.com |
| Integração conversacional com Alexa<br><br>[com.sn.va.alexa]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz do Amazon Alexa usando os tópicos do Virtual Agent. | Ativo | falso | |
| Integração conversacional com o LINE<br><br>[sn_va_line] | O plug-in ajuda a interagir com solicitantes que preferem o aplicativo de envio de mensagens LINE para interagir com sua empresa. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.cs.custom.adapter<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• .snc.ihub_spoke_util_pack<br>• sn_agent_initiated |
| Integração conversacional com Microsoft Teams<br><br>[sn_va_teams]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permita que os solicitantes conversem com o Microsoft Teams ou atendentes usando o aplicativo Microsoft Teams. | Ativo | verdadeiro | |
| Interfaces conversacionais - Diagnóstico<br><br>[sn_ci_diagnostics] | A Ferramenta de diagnóstico de IC é uma estrutura que permite que um usuário privilegiado (administrador) execute um diagnóstico de vários produtos por meio de scripts e tópicos avançados de VA. | Ativo | falso | com.glide.cs.chatbot.lite |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Recomendações de tópicos do Virtual Agent<br><br>[sn_topic_recommend] | O plug-in ajuda a identificar tópicos pré-criados do Virtual Agent que podem ser implementados rapidamente em sua organização. | Ativo | falso | |
| Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)<br><br>[sn_va_whatsapp_twi] | O plug-in permite o envolvimento do cliente pelo aplicativo de envio de mensagens do WhatsApp. | Ativo | verdadeiro | • sn_twilio_spoke<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• sn_agent_initiated<br>• .glide.cobject<br>• .glide.messaging.awa |
| Bot Interconnect<br><br>[sn_va_bot_ic]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Virtual Agent O Bot Interconnect funciona como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Ele pode ajudar você a reduzir a complexidade e criar uma experiência de bate-papo unificada para seus usuários finais. Virtual Agent O Bot Interconnect oferece aos usuários finais acesso a vários canais e a uma ampla variedade de tarefas empresariais que estão disponíveis no ServiceNow. | Ativo | falso | com.glide.cs.chatbot |
| Integração conversacional com o Slack<br><br>[sn_va_slack]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permita que os solicitantes conversem com o Virtual Agent ou atendentes usando a aplicação Slack | Ativo | falso | |
| Integração conversacional com o Workplace do Facebook<br><br>sn_va_fb_workplace<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permita que os solicitantes conversem com o Virtual Agent ou atendentes usando o aplicativo Workplace from Facebook. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração conversacional com o Facebook Messenger<br><br>sn_va_fb_messenger<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários interajam com atendentes virtuais e presenciais usando o aplicativo Facebook Messenger. | Ativo | verdadeiro | |
| Conversa RVI com o Amazon Connect<br><br>[com.sn.va.amz.connect]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários conduzam conversas com um bot por meio do canal telefônico, em uma resposta de voz interativa. | Ativo | falso | Virtual Agent API (sn_va_as_service) |
| Virtual Agent API<br><br>sn_va_as_service<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Integra qualquer interface de bate-papo ou um bot com o Virtual Agent ou o Bate-papo do agente. | Ativo | falso | • com.glide.cs.custom.adapter<br>• com.glide.cs<br>• com.glide.cs.chatbot<br>• .snc.ihub_spoke_util_pack<br>• com.sn_ext_agent_management_uti |
| Configuração assistida das Interfaces conversacionais<br><br>[com.glide.ci_guided_setup] | Fornece aos clientes uma orientação visual para configurar Interfaces conversacionais. | Ativo | falso | • .snc.guided_setup<br>• com.glide.guided_setup_config |
| Interface conversacional principal<br><br>[com.glide.cs.landing_experience] | | | | |
| Configurações das Interfaces conversacionais<br><br>[com.glide.cs.admin_console] | | | | |
| Conversational Messaging<br><br>[com.glide.messaging.awa] | Conversational Messaging | | | |
| Integração de SMS conversacional com Twilio<br><br>[com.sn.va.sms.twilio] | Integração ao SMS para Advanced Work Assignment | Ativo | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Modo de manutenção | | | | |
| Suporte a CORS para REST API<br><br>[com.glide.rest.cors] | Suporte a CORS para REST API | Ativo | falso | |
| Gestão de custos<br><br>[com.snc.cost_management] | Rastreia os custos operacionais de itens de configuração e atividades relacionadas a tarefas, aloca os custos para consumidores empresariais e compara as alocações reais com os orçamentos planejados. | Inativo | verdadeiro | .snc.expense_line |
| Integração com o Craft.io para o Operações do ciclo de vida do fornecedor<br><br>[com.snc.sn_supplier_craft]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma integração pré-configurada com Craft.io. O Craft.io é uma plataforma de inteligência de fornecedores que oferece informações validadas e abrangentes sobre os fornecedores com os quais uma empresa se envolve. | Inativo | falso | .snc.sn_supplier_mgmt |
| Acesso entre escopos<br><br>[com.glide.scope.access] | | Inativo | falso | |
| Imposição de privilégio da aplicação entre escopos<br><br>[com.glide.escopo.privilégio] | Sistema para capturar e impor privilégios entre escopos usados por apps com escopo | Ativo | falso | |
| Extensão do CSM para contatos de proxy<br><br>[com.snc.csm_proxy_contacts] | Permite que usuários internos a uma organização sejam o contato de caso proxy em nome dos clientes. | Inativo | verdadeiro | com.sn_customerservice |
| CSM Order Management<br><br>[com.sn_csm_order_mgmt] | | | | |
| Suporte a tema CSS<br><br>[com.glide.ui.themes] | Fornece suporte para personalizações de CSS para a interface do usuário. | Inativo | falso | .glide.ui.themes.core |
| Suporte a tema CSS - IU 14 | Fornece temas UI15. | Ativo | falso | .glide.ui.themes.core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.ui.themes.doctype] | | | | |
| Dados de demonstração de CTI para HRSD<br>[com.sn_hr_cti_demo] | Fornece dados de demonstração da aplicação CTI Softphone para HRSD. | Inativo | falso | • com.snc.cti<br>• com.sn_hr_core |
| CTI Softphone<br>[com.snc.cti] | Permite a integração do Twilio usando o Notify e o OpenFrame para fornecer funções de softphone e capacidades de call center. Estes incluem fazer, receber chamadas telefônicas, transferir, colocar em espera e silenciar. Aplicações como Atendimento ao cliente e Gestão de incidentes fornecem fluxos de trabalho de demonstração para CTI. | Ativo | verdadeiro | • .snc.matching_rule<br>• com.sn_openframe<br>• com.snc.notify<br>• com.snc.notify.twilio_direct |
| Avaliação de crédito<br>[com.sn_bom_credit_asmt] | | | | |
| Fundação do Espaço configurável do CSM e do FSM<br>[com.snc.uib.cwf_workspace] | Compatível com a versão refatorada do espaço do agente de fluxo de trabalho do cliente. | Inativo | falso | • app_shell_aw.snc.app_shell_aw<br>• .snc.uib.base_agent_workspace<br>• com.snc.uib.cwf_workspace.integra |
| Espaço configurável do Customer Service Management<br>[com.snc.uib.csm_agent_workspace] | Compatível com a versão refatorada do fluxo de trabalho do cliente Espaço do agente de gestão de atendimento ao cliente. | Ativo | verdadeiro | • .snc.uib.cwf_workspace<br>• com.glideapp.servicecatalog.uxfwo<br>• .snc.uib.lookup_verify<br>• com.devsnc_sn_response_template |
| Espaço configurável do Customer Service Management<br>[sn_csm_wfo_workspa]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma ampla variedade de recursos, como aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Teams no Espaço do gerente do CSM. | Ativo | verdadeiro | • .snc.skills_management<br>• snc.sre<br>• .snc.pa.customer_service |
| Verificação e pesquisa do espaço configurável do CSM | Instala artefatos de pesquisa e verificação para o Espaço | Inativo | verdadeiro | com.snc.sn_csm_lookup_verify |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.uib.lookup_verify] | configurável do CSM que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e pode ser compartilhado em diferentes aplicações. | | | |
| Anotações de tratamento especial do Espaço configurável do CSM<br>[com.snc.uib.special_handling_notes] | Instala artefatos de anotações de tratamento especial para o Espaço configurável do CSM que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e pode ser compartilhado em diferentes aplicações. | Inativo | falso | |
| Usuário Colaborador CSM<br>[com.snc.csm_contributor_user] | Permite que os colaboradores relatem e colaborem em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles mesmos. | Ativo | verdadeiro | com.snc.cs_base_extension |
| Regras de consulta de CSM<br>[com.snc.csm_query_rules] | Plug-in que contém as regras de consulta para as tabelas de serviço de cliente. | Inativo | falso | com.snc.query_rules |
| Suporte de moeda para o catálogo de serviços<br>[com.glideapp.servicecatalog.currency] | Permite que o catálogo de serviços ofereça suporte a moedas totalmente localizadas para preços e opções de itens. | Ativo | falso | moeda.glide.com |
| URL personalizada<br>[com.snc.customurl] | Ative este plug-in para configurar o URL personalizado na instância. | Inativo | falso | com.snc.customurl.internal |
| URL personalizada - Interno<br>[com.snc.customurl.internal] | Um componente de plug-in interno para APIs CustomURL com script. | Inativo | falso | |
| Comunidades de clientes<br>[com.sn_customer_communities] | O permite que você se conecte, envolva e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e possíveis clientes.<br><br>Ele só está disponível para clientes licenciados para a | Inativo | falso | • com.sn_external_user_register<br>• com.sn_communities |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Gestão de serviços ao cliente. | | | |
| Gestão de projetos do cliente<br><br>[com.snc.csm_ppm] | Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e oferece aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal. Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente e o plug-in Project Portfolio Suite with Financials. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.snc.financial_planning_pmo |
| Atendimento ao cliente<br><br>[com.sn_customerservice] | O permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, Web e telefone. Um caso é criado para rastrear o problema relatado ou o serviço solicitado e atribuído a grupos ou agentes. Os agentes de atendimento ao cliente em sua organização trabalham nos casos e resolvem problemas. | Inativo | falso | • .snc.asset_management<br>• .snc.state_flows<br>• suporte.connect.glide.com<br>• com.glide.connect.support.routing<br>• com.snc.assignment_workbench<br>• .snc.cs_base<br>• .snc.skills_management<br>• .snc.assessment_core<br>• com.snc.process_flow_formatter<br>• .snc.task_relations<br>• .snc.task_activity<br>• .snc.matching_rule<br>• com.sn_resolutionshaper<br>• com.sn_openframe<br>• com.sn_shn<br>• .snc.contextual_search.dynamic_filt<br>• com.sn_cs_social |
| Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.cs_base_extension] | Este plug-in fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções. | Ativo | falso | com.sn_customerservice |
| Tipos de caso do Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.csm_case_types] | Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de | Inativo | verdadeiro | com.sn_customerservice |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente. | | | |
| Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.customerservice_cti_demo] | Fornece dados de demonstração para a aplicação Softphone CTI. | Inativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.snc.cti |
| Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.residência] | Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores que pertencem à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles. | Ativo | verdadeiro | com.snc.cs_base_extension |
| Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.install_base] | Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades downstream que possam afetar seu funcionamento. | Inativo | falso | com.sn_customerservice |
| Dados de demonstração da Gestão de atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.customerservice.demo] | Fornece dados de demonstração para a aplicação Customer Service Management. | Inativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.glide.service-portal.consumer-portal<br>• com.glide.service-portal.customer-portal<br>• com.snc.case_assignment_workben<br>• com.snc.work_management.demo<br>• com.snc.planned_maintenance<br>• com.snc.kb_product_entitlements<br>• .snc.publications_demo<br>• .snc.shn_demo |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • pedido.snc.csm.com<br>• com.snc.csm_fsm_integration |
| Gestão de atendimento ao cliente para pedidos<br>[com.snc.csm.order] | Estende a aplicação Customer Service Management para oferecer suporte a problemas relacionados a pedidos, integrando-se aos sistemas de gestão de pedidos para criar e resolver solicitações de clientes. | Inativo | verdadeiro | com.sn_customerservice |
| Atendimento ao cliente móvel<br>[com.sn_csm_mobile] | Habilita a interface do usuário móvel para a Gestão de atendimento ao cliente. | Inativo | falso | com.sn_customerservice |
| Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent<br>[com.sn_csm.nlu] | Habilita conversas do CSM Virtual Agent. | Ativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.glide.cs.chatbot<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |
| Portal de atendimento ao cliente<br>[com.glide.service-portal.customer-portal] | Habilita o Portal de atendimento ao cliente, um portal baseado na web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos clientes. | Inativo | falso | com.glide.service-portal.customer-service-base |
| Atendimento ao cliente Integração social<br>[com.sn_cs_social] | Integração social do Atendimento ao cliente, atualmente adiciona mudanças de esquema de dados apropriadas necessárias para cenários de integração social. | Inativo | falso | |
| Spoke do Atendimento ao cliente<br>[com.snc.customer_service.spoke] | Permite que os usuários do Flow Designer automatizem a criação de casos de atendimento ao cliente e atualizações para casos existentes. | Inativo | falso | Flow Designer - Instalador (com.glide.hub) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente [com.sn_csm.virtualagent] | CSM Virtual Agent Conversas | Ativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.glide.cs.chatbot<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |
| Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration] | Habilita Conta, Contato, Parceiro, Contato do parceiro e Informações do consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo. | Inativo | falso | • com.snc.work_management<br>• com.sn_customerservice<br>• com.glide.service-portal.customer-portal |
| Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações [com.sn_cs_sm_request] | Fornece uma integração entre a Gestão de atendimento ao cliente e a aplicação Gestão de solicitações. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso de Atendimento ao cliente. | Ativo | verdadeiro | com.sn_customerservice |
| Atendimento ao cliente com Gestão de serviços [com.sn_cs_sm] | Fornece uma integração entre a Gestão de atendimento ao cliente e as aplicações Gestão de incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso de Atendimento ao cliente. | Ativo | verdadeiro | com.sn_customerservice |
| Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] | Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades downstream que possam afetar seu funcionamento. | Inativo | falso | com.sn_customerservice |
| Painel para avaliação e pesquisa [com.snc.assessment_core.dashboards] | | | | |
| Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.dashboard] | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Arquivamento de dados [com.glide.auxdb] | Fornece a capacidade de mover um subconjunto de dados de tabelas grandes para o arquivamento de dados. Os candidatos típicos incluem documentos históricos ITIL, como incidentes que foram encerrados no ano passado, mas a funcionalidade também oferece suporte ao arquivamento de documentos não ITIL. | Ativo | falso | replicar.snc.db.replicar |
| Classificação de dados [com.glide.data_classification] | | Ativo | verdadeiro | |
| Certificação de dados [com.snc.certification_v2] | Habilita a certificação em nível de campo de dados, programada ou sob demanda. | Inativo | verdadeiro | • com.glide.list_v2<br>• .snc.certification_core |
| Descoberta de dados [com.glide.data_discovery] | Fornece as APIs para descobrir dados confidenciais. | Ativo | falso | |
| Filtragem de dados [com.glide.data_filtration] (Novo em Tokyo) | Controla o acesso a tabelas e registros com base em atributos de assunto ao executar consultas de leitura. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Suporte para correspondência de registros e pesquisa de dados [com.glide.data_lookup] | Permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas. Este plug-in substitui completamente a Pesquisa de prioridade. Qualquer lógica personalizada definida na regra de negócio CalculatePriority deve ser traduzida manualmente para a nova definição de pesquisa de dados de prioridade. | Ativo | verdadeiro | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Suporte de correspondência de registros e pesquisa de dados para Catálogo de serviços [com.glide.data_lookup.catalog] | Permite que os administradores executem pesquisas de dados para variáveis em telas de item do catálogo de serviços, em itens solicitados e em tarefas do catálogo conforme um usuário preenche os valores contidos nas variáveis. | Ativo | falso | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• .glide.data_lookup |
| Política de dados 2 [com.glide.data_policy2] | Define requisitos obrigatórios ou somente leitura para campos de tabela. | Ativo | falso | |
| Estruturas de dados [com.snc.datastructure] | Fornece tipos de elemento: DataStructure e DataObject para dados Flyweight que podem ser armazenados internamente como JSON e utilizados por meio da API DataStructure. | Ativo | falso | |
| Migração off-line da coluna do banco de dados [com.glide.db.offrow_migration] | Elementos de IU/Script para permitir que colunas compatíveis sejam movidas para fora do escritório. | Inativo | falso | |
| Rotação de banco de dados [com.snc.db.rotação] | Fornece a capacidade de dividir tabelas grandes em tabelas menores e mais gerenciáveis â Essas tabelas menores contêm um período especificado de dados e a tabela com os dados mais antigos é limpa continuamente. | Ativo | falso | |
| Rotação de banco de dados com tabelas padrão [com.snc.db.rotation_default_tables] | Adiciona a funcionalidade de rotação de banco de dados às tabelas padrão. | Ativo | falso | rotação.snc.db.rotação |
| Armazenamento de banco de dados para arquivos de áudio [com.glide.db_audio] | Permite que arquivos de áudio sejam carregados e armazenados no banco de dados e referenciados em HTML. | Ativo | falso | |
| Armazenamento de banco de dados para imagens | Permite que as imagens sejam carregadas e armazenadas no banco de | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.db_images] | dados e referenciadas em HTML. | | | |
| Armazenamento de banco de dados para arquivos de vídeo<br><br>[com.glide.db_video] | Permite que arquivos de vídeo sejam carregados e armazenados no banco de dados e referenciados em HTML. | Ativo | falso | |
| Exibições de banco de dados<br><br>[com.glide.db_view] | Permite que você defina junções de tabela para fins de emissão de relatórios. | Ativo | falso | |
| Exibições de banco de dados para Gestão de serviços<br><br>[com.snc.service.db_views] | Exibições de banco de dados predefinidas para Gestão de serviços. | Ativo | falso | • com.glide.db_view<br>• com.snc.service<br>• com.snc.problem<br>• com.snc.incident<br>• .glide.metrics |
| DataTables 1.1.0 componentes<br><br>[com.glide.ui.ng.datatables] | DataTables 1.1.0 componentes | Inativo | falso | |
| Modelo de custo de Gestão financeira padrão<br><br>[com.snc.financial_management.cost_model] | Fornece um Modelo de custo pré-configurado e artefatos para permitir que os analistas financeiros montem dados de gastos e gerem relatórios. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento.<br><br>Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | .snc.financial_management |
| Administração de usuário de desenvolvedor delegado<br><br>[com.sn_dd_user_admin] | Administração de usuário de desenvolvedor delegado. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Desenvolvimento delegado [com.glide.delegated_development] | Suporte para desenvolvimento controlado por usuários que não têm direitos administrativos totais. | Ativo | falso | |
| Experiência de solicitação delegada (modo de manutenção) [com.glideapp.servicecatalog.request.management.delegated_request_experience] | Habilita solicitações delegadas para itens do catálogo e ativa o tipo de variável Solicitado para e o campo Solicitado para em Item solicitado | Ativo | falso | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• com.glideapp.servicecatalog.reques |
| Excluir recuperação [com.glide.delete_recovery] | Fornece a capacidade de recuperar itens excluídos individuais, incluindo todos os itens excluídos em cascata relacionados. | Ativo | falso | |
| Recuperação de exclusão: Suporte parcial para recuperação de exclusão [com.glide.delete_recovery.partial_undelete] | Estende o plug-in Excluir recuperação para oferecer suporte à desexclusão parcial de registros de uma transação. | Ativo | falso | com.glide.delete_recovery |
| Demanda Principal [com.snc.demand_core] | O plug-in Core de demanda ajuda no planejamento e na organização , E gerenciar demandas com recursos básicos. | Ativo | falso | |
| Gestão de demandas [com.snc.demand_management] | Ajuda na captura da demanda e fornece ferramentas para triagem, avaliação e priorização. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.process_flow_formatter<br>• .snc.assessment_core<br>• .snc.timeline_visualization<br>• .snc.bubblechart_workbench |
| Depreciação [com.snc.depreciation] | Principais capacidades de depreciação. | Ativo | falso | |
| Designer Comum [com.glide.ui.ng.dc] | Fornece componentes comuns exigidos pelos designers, como o designer de formulário e o designer de testes. | Ativo | falso | • tema.tablet.com.glide.ui.tablet.them<br>• .glide.ui.ng<br>• .glide.ui.themes.doctype |
| Certificação do estado desejado | Avalia registros para ver se eles correspondem a um estado desejado, | Ativo | verdadeiro | .snc.certification_core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.certification_desired_state] | programado ou sob demanda. | | | |
| DevOps<br><br>[sn_devops]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece informações de dados, acelera mudanças e aumenta a visibilidade do seu ambiente DevOps. | | | |
| Configuração de DevOps<br><br>[sn_devops_config]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gerencia e valida dados de configuração em seu ambiente DevOps usando um único sistema. | Ativo | falso | sn_cdm |
| Insights de DevOps<br><br>[sn_devops_insights]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Mostra os resultados do seu processo DevOps geral em um painel orientado por dados. | | | |
| Integração de DevOps com Rally<br><br>[sn_devops_rally]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece integração com Broadcom Rally para expor dados como projetos, histórias de usuários e defeitos da ferramenta Rally na aceleração de mudanças de DevOps. Em seguida, você pode associar esses objetos de planejamento de reunião a confirmações e pipelines para rastreabilidade e aceleração completas da mudança. | Ativo | falso | com.sn_devops |
| DevOps util<br><br>[com.snc.sn_devops_util]<br><br>(Novo em Tokyo) | Serve como uma interface para chamar APIs globais do DevOps. | Ativo | falso | |
| Biblioteca de Gantt DHTMLX<br><br>[com.snc.dhtmlx.gantt] | Biblioteca de Gantt DHTMLX. | Inativo | falso | |
| DHTMLX Scheduler Library<br><br>[com.snc.dhtmlx.scheduler] | Biblioteca do Agendador DHTMLX. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Monitoramento de diagnóstico<br><br>[com.glide.monitor.diagnostics] | Fornece monitoramento de diagnóstico avançado de cada nó em um ServiceNow instância. | Ativo | falso | |
| Substituições de dicionário<br><br>[com.glide.dictionary_override] | Permite que valores de dicionário específicos sejam substituídos para elementos de tabela estendida. Por exemplo, este plug-in permite que o valor padrão do campo Atribuído a na tabela Incidente seja diferente do valor padrão especificado para o campo Atribuído a na tabela Tarefa. | Ativo | falso | |
| Padrões de descoberta e mapeamento de serviços<br><br>[com.sn_itom_pattern]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Implanta padrões adicionais de descoberta e mapeamento de serviços. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Descoberta para tecnologia operacional<br><br>[com.sn_otsm_discovery] | | | | |
| Proxy de download de distribuição<br><br>[com.glide.dist_download_proxy] | Proxy para baixar uma distribuição. Este plug-in é ativado automaticamente quando o MID Server é ativado, para lidar com as solicitações REST para downloads de arquivos que um MID Server envia para a instância. | Ativo | falso | |
| Administração de inteligência de documentos<br><br>[com.snc.docintel_admin]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Melhor experiência de administração para Inteligência de documentos. | Ativo | falso | • Inteligência de documentos (sn_docintel)<br>• Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) |
| Serviço de documentos | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.sn_bom_document] | | | | |
| Modelos de documento<br><br>[com.snc.document_templates]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você crie modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão. Automatiza e simplifica o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line. | | | |
| Integração do modelo de documento com o AdobeSign<br><br>[sn_dt_adobesign]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você use o aplicativo Adobe Sign para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Integração do modelo de documento com o DocuSign<br><br>[sn_dt_docusign]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você use a aplicação DocuSign para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento. | Ativo | verdadeiro | Nenhum(a) |
| Configuração de documentos<br><br>[com.glide.doc.config] | O fornece um recurso para criar uma configuração de Sumário (que está adicionando o sumário) e uma configuração de documento, como números de página, a um documento PDF gerado a partir de um documento HTML. O plug-in fornece recursos para navegar facilmente pelo PDF usando Tabela para conteúdo e Configuração do documento. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Suporte a domínio - Instalador de extensões de domínio<br><br>[com.glide.domain.msp.extensions.installer] | Habilita a separação de domínio para Cloud Provisioning and Governance. As instâncias que ativam o Domain Separation devem usar este plug-in. | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Além da funcionalidade no plug-in Suporte de domínio, este plug-in instala o Suporte de domínio - Extensões de domínio que incluem melhorias adicionais na separação de domínio para todos os clientes de domínio, incluindo os Provedores de serviços gerenciados. Se o plug-in Domain Support já estiver ativo, o conteúdo no plug-in Domain Support - Domain Extensions não será instalado na instância. | | | |
| Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec] | Registros relacionados dinâmicos fornecem aos agentes acesso a informações relacionais com base no contexto do registro atual. O administrador pode configurar definições de registro relacionadas que aumentam a produtividade do agente, disponibilizando dados no contexto da ação que o agente está executando. | | | |
| Agendamento dinâmico [com.snc.dynamic_scheduling] | Agendamento dinâmico para aplicações de Gestão de serviços com suporte para recomendações de tarefas em massa e atribuição automática baseada em intervalo. | Inativo | falso | • .snc.matching_rule<br>• com.snc.service_management.core |
| Tradução dinâmica [com.glide.dynamic_translation] | Adiciona a capacidade de traduzir o texto fornecido do idioma de origem para o idioma de destino usando provedores de tradução automática externos. | Ativo | falso | com.glide.hub.integrations |
| Tradução dinâmica para Virtual Agent [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent] | Ativa a Tradução dinâmica para Virtual Agent. | ativo | falso | • .glide.dynamic_translation<br>• .glide.dynamic_translation.va_async |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Novo em Tokyo) | | | | |
| Spoke de Tradução dinâmica<br>[com.glide.dynamic_translation.spoke] | Fornece ações que permitem a capacidade de traduzir texto(s) de um idioma para outro(s) idioma(s) e detectar o idioma de determinado texto. | Ativo | falso | • hub.glide.hub<br>• com.glide.hub.integration.runtime |
| Número de telefone compatível com E164<br>[com.glide.phone_number] | Garante que todas as informações necessárias para um número de telefone sejam incluídas e formatadas corretamente para rotear com sucesso uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território. | Ativo | verdadeiro | |
| E-mail - Suporte OAUTH para IMAP e SMTP<br>[com.glide.email.oauth] | Suporte para autenticação de e-mail XOAUTH e XOAUTH2. | Inativo | falso | • .glide.email_accounts<br>• com.snc.platform.security.oauth |
| E-mail - Suporte para processamento de e-mail pela API do Microsoft Graph<br>[glide.email.graph]<br>(Novo em Tokyo) | Processa e-mails de entrada usando a API do Microsoft Graph. | Ativo | falso | • .glide.email_accounts<br>• com.snc.platform.security.oauth<br>• .glide.e-mail.oauth |
| Restrição do Acesso aos E-mails<br>[com.glide.email_access_restriction] | Permite substituições condicionais de ACL da tabela de e-mail | Ativo | falso | |
| Contas de e-mail<br>[com.glide.email_accounts] | Permite definir contas de e-mail e configurações em registros individuais. | Ativo | falso | |
| Filtro de Endereço de E-mail<br>[com.glide.email_address_filter] | APIs e estruturas de dados para filtragem de endereços de e-mail | Ativo | falso | |
| Criação automática de usuário por e-mail<br>[com.glide.email_create_user] | Para que, quando a criação automática de usuário estiver habilitada, o UserID dos usuários recém-criados corresponda ao | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | endereço de e-mail do usuário. Também amplia sys_user.user_name coluna para 100 bytes para acomodar UserIDs mais longos com base em endereços de e-mail. | | | |
| Cliente de e-mail [com.glide.email_client] | O permite que você envie e-mails diretamente de qualquer registro | Ativo | falso | com.glide.email_address_filter |
| Modelo do Cliente de e-mail [com.glide.email_client_template] | O modelo define o conteúdo padrão para o cliente de e-mail. | Ativo | falso | |
| Resumo de e-mail [com.glide.email_digest] | Resumo de e-mail | Ativo | falso | • Notificações baseadas em assinatura<br>• Notificações por e-mail de saída<br>• com.glide.notification.preference.se |
| Filtros de E-mail [com.glide.email_filter] | Filtra e-mails em diferentes caixas de correio ou lixo eletrônico, dependendo dos cabeçalhos e do assunto. Ignora qualquer e-mail que contenha um convite de VCAL. | Ativo | falso | |
| Plug-in de visualização de notificação por e-mail [com.glide.email_notification_preview] | Permite visualizar facilmente um ServiceNow notificação por e-mail sem enviar a notificação. Isso permite que você visualize notificações no tempo de design. | Ativo | falso | |
| Script de notificação por e-mail para resultados da Pesquisa contextual [com.snc.adv_cxs_results_email_script] | Fornece script para incorporar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva Recursos adicionais e recursos de pesquisa em notificações por e-mail. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Retenção de e-mail [com.glide.email_retention] | Fornece política de retenção para e-mail. | Ativo | falso | • caixa de correio.glide.com<br>• com.glide.auxdb |
| Serviço de E-mail [com.glide.email.service] | Define javascript e REST API para enviar e-mail. | Ativo | falso | caixa de correio.glide.com |
| E-mail Cancelar assinatura [com.glide.email_unsubscribe] | Adiciona a capacidade de incluir um link de cancelamento de assinatura nas notificações. | Ativo | falso | • com.glide.email_ordered_processing<br>• com.glide.notification.subscription |
| Separação de e-mail/SMS [com.glide.email_sms_separation] | Separação do envio de SMS e e-mail adicionando uma coluna à tabela de e-mail. Impede que as mensagens SMS tornem o envio de mensagens de e-mail mais lento e vice-versa. A ativação deste plug-in fará com que o e-mail pare de ser enviado durante a ativação. Em sistemas com tabelas de e-mail grandes, isso pode levar horas e não é recomendado. | Ativo | falso | com.glide.notification |
| Ajuda integrada [com.glide.embedded_help] | Fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU. Os administradores podem criar ajuda integrada personalizada para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização. | Ativo | falso | com.glide.ui.amarelinha |
| Ajuda integrada para ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help] | Este plug-in é para o painel de ajuda incorporado no Flow Designer. Em Quebec, o item painel de ajuda para ajudar os usuários a acessar facilmente a documentação no Flow Designer sem precisar navegar até o site de documentação. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Central do funcionário<br><br>[com.snc.employee_center] | | | | |
| Central do funcionário - Core<br><br>[com.snc.employee_center_core] | | | | |
| Central do funcionário - Pro<br><br>[com.snc.employee_center_pro] | | | | |
| Central do funcionário - Pro<br><br>[com.sn_ex_employee_center_pro] | Central do funcionário Pro | Falso(a) | Inativo | com.sn_hr_service_portal |
| Integração da Central do funcionário com o Zoom<br><br>[com.snc.sn_ex_ec_zm]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Habilita a integração da Central do funcionário com o Zoom. | Ativo | verdadeiro | sn_ex_sp |
| Gestão de documentos de funcionários<br><br>[com.sn_employee_document_management] | O permite que você gerencie um grande número de documentos de funcionários com eficiência. Fornece espaço de armazenamento e um sistema de arquivamento que permite recuperar documentos facilmente, bem como definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.<br><br>**Importante:** Para usar a Gestão de documentos do funcionário, o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core deve ser licenciado e ativado. | Inativo | verdadeiro | • .snc.documentviewer<br>• .glide.scope.access.restricted_calle |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint<br><br>[sn_hr_navex_ep]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Extrai casos de relacionamento de funcionário do NAVEX EthicsPoint para ServiceNow Plataforma, que permite que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento de funcionário de um ServiceNow instância. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Central de serviços ao funcionário<br><br>[com.sn_hr_service_portal] | Ativa uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável em dispositivos móveis para os usuários. | Ativo | verdadeiro | • suporte.connect.glide.com<br>• com.glide.connect.sp_widgets<br>• com.sn_content_delivery<br>• com.sn_content_automation<br>• .glide.va.sp_widgets<br>• com.glideapp.user_criteria.scoped.a |
| Ajuda para prontuários médicos eletrônicos<br><br>[sn_ind_rmt_help]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Simplifica e simplifica o processo de envio ServiceNow Solicitações de serviço DE TI relacionadas a um sistema de registro médico eletrônico (EMR). | Inativo | verdadeiro | • .glide.encryption<br>• com.sn_ind |
| Bloco de anotações do fluxo de trabalho criptografado<br><br>[com.snc.encrypted.bloco de anotações] | Suporte ao Bloco de anotações criptografado no contexto do fluxo de trabalho e nas atividades de execução do fluxo de trabalho. | Ativo | falso | • com.glideapp.workflow<br>• .glide.encryption |
| Núcleo de criptografia<br><br>[com.glide.encryption.core] | Lógica e scripts comuns entre o Edge Encryption e o suporte de criptografia. | Inativo | falso | |
| Bloco de anotações do fluxo de trabalho criptografado<br><br>[com.snc.encrypted.bloco de anotações] | Suporte ao Bloco de anotações criptografado no contexto do fluxo de trabalho e nas atividades de execução do fluxo de trabalho. | Inativo | falso | • com.glideapp.workflow<br>• .glide.encryption |
| Notificações baseadas em mecanismo<br><br>[com.glide.email_engine_notifs] | Contêiner para notificações por e-mail baseadas em mecanismo. Contém um conjunto de notificações por e-mail | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | padrão. Instalado somente em novos z-boots. | | | |
| Provedor de serviços da Web aprimorado - Comum<br>[com.glide.web_service_provider_v2] | | Ativo | falso | com.glide.web_service_provider |
| Gestão de ativos empresariais<br>[com.sn_eam]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma solução abrangente de ponta a ponta para gerenciar todo o ciclo de vida de ativos não relacionados À TI, fornecendo visibilidade profunda do patrimônio de ativos, minimizando o dispendioso tempo de inatividade e maximizando a vida útil do ativo. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_eam_core<br>• com.snc.procurement<br>• com.sn_itam_recomm<br>• .snc.asset_management<br>• sn_cmdb_ci_class<br>• com.sn_itam_common<br>• com.sn_ent<br>• com.sn_risk_heatmap |
| Gestão ambiental, social e de governança (ESG)<br>[com.sn_esg]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos para coletar, gerenciar e relatar atividades e dados ambientais, sociais e de governança (ESG) organizacionais para as partes interessadas, incluindo investidores, clientes e reguladores. | Ativo | verdadeiro | • com.sn_grc<br>• com.sn_grc_workspace<br>• com.sn_compliance<br>• .snc.goal_framework<br>• com.sn_grc_metric |
| Assinatura eletrônica<br>[com.snc.esign] | Permite a assinatura eletrônica de documentos no desktop e no celular. Os signatários podem assinar com suas credenciais, como uma confirmação ou como uma assinatura eletrônica digitada ou desenhada. | Ativo | falso | • bloco de assinatura.snc.com<br>• .snc.document_management<br>• .snc.documentviewer |
| Mineração de personalização de ERP<br>[com.snc.uib.sn_erp_mining]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite o uso da mineração de personalização de ERP para identificar candidatos a aplicações personalizadas para nova plataforma. | Ativo | verdadeiro | • .snc.sn_erp_integration<br>• com.glide.platform_ml |
| Tela do ERP<br>[com.snc.sn_erp_integration] | Permite o acesso a tabelas remotas para mineração de personalização de ERP. | Ativo | falso | .glide.script.vtable |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| ESS Portal (implementado na Gestão de conteúdo)<br>[com.glide.cms.extensions] | Aplicação de gestão de conteúdo do portal ESS. Os dados de demonstração incluem o portal ESS real. Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços e Content Management e Portal de serviços . | Ativo | verdadeiro | glide.cms |
| Conteúdo da Interface móvel da Gestão de eventos<br>[com.em-mobile-app] | Conteúdo do conteúdo da Interface móvel da Gestão de eventos. | Inativo | falso | |
| gerenciador de métricas da Gestão de eventos<br>[com.sn-em-metric-explorer] | | | | |
| Página inicial Visão geral da Gestão de eventos<br>[com.glideapp.report.em] | Página inicial Visão geral da Gestão de eventos | Inativo | falso | • glideapp.relatório.glideapp<br>• com.glideapp.itom.snac |
| Estatísticas de evento<br>[com.glide.stats.event] | Estatísticas de evento. | Ativo | falso | .glide.stats |
| Gestão de evidências<br>[com.sn_evidence_management] | O permite coletar, categorizar, reter e proteger evidências que podem ser usadas em casos que exigem coleta e revisão de artefatos para uma investigação. | Ativo | verdadeiro | |
| Suporte ao plano de execução para o catálogo de serviços | Planos de execução do Catálogo de serviços. | Ativo | verdadeiro | .glide.execution_plan |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan] | | | | |
| Linha de gasto<br>[com.snc.expense_line] | Tabela de linha de despesa principal que permite o acompanhamento de custos. Integrado à gestão de ativos, CMDB, gestão de custos e gestão de contratos. | Ativo | falso | |
| CMDB estendido<br>[com.snc.extended_cmdb] | Fornece itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA<br>[com.glide.ais.external_content]<br>(Novo em Utah) | Permite a ingestão de conteúdo externo para a Pesquisa com IA. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Armazenamento de dados de arquivo externo<br>[com.sn.external.files] | Armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e fornece ações para gerenciar as informações. | | | |
| Gestão de serviços de instalações clo<br>[com.snc.facilities_service_automation] | Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em uma planta baixa, é necessário o plug-in Workbench de visualização de instalações (com.snc.facilities_service_automation.fvw).<br>Arquivos de integração instalados quando o Workbench de visualização de instalações (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também é instalado.<br>A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir | Inativo | verdadeiro | com.snc.service_management.core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Gestão de serviços de instalações Portal CMS (somente modo de manutenção)<br><br>[com.snc.facilities_service_automation.cms] | O Facilities Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local em uma planta baixa.<br><br>A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | • .snc.facilities_service_automation<br>• com.snc.service_management.core. |
| Gestão de serviços de instalações Mobile (somente modo de manutenção)<br><br>[com.snc.facilities_service_automation_m] | Gerencia componentes móveis da gestão de serviços de instalações. | Inativo | verdadeiro | • .snc.facilities_service_automation<br>• com.snc.service_management_m |
| Normalização de Campo<br><br>[com.snc.field_normalization] | Fornece suporte para limpar dados confusos por meio de normalização e transformação. | Inativo | verdadeiro | • variáveis.glide.com<br>• com.glide.system_update_set |
| Fornecimento avançado de peças de serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing]<br><br>(Novo em Tokyo) | Permite que os agentes de serviço de campo solicitem e forneçam várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis quando solicitações de peças são feitas por seus colegas. | Inativo | verdadeiro | .snc.fsm_advanced_parts_sourcing |
| Gestão de capacidade de serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_capacity_management] | Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo. | Ativo | falso | com.snc.work_management |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de prestadores de serviço de campo [com.snc.fsm_contractor_management] | Permite terceirizar tarefas de serviço de campo. As empresas prestadoras podem registrar tarefas a agentes de campo e trabalhar em tarefas atribuídas | Ativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• .snc.outsourcing_service_provider |
| Operações da equipe de serviço de campo [com.snc.fsm_crew_scheduling] | Ajuda as organizações a atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente a diferentes tarefas. Isso simplifica o processo de programação e permite que os agentes de serviço de campo trabalhem juntos de forma mais consistente. | Ativo | verdadeiro | com.snc.work_management |
| Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] | Fornece suporte para programação e gerenciamento de tarefas de trabalho no local. | Inativo | falso | • com.snc.service_management.core<br>• com.sn_shn<br>• com.snc.assignment_workbench<br>• .snc.central_dispatch<br>• .snc.wo_signature_pad<br>• .snc.wm_questionnaire<br>• .snc.dynamic_scheduling |
| Gestão de horas de acesso da Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_access_hours] | Permite o gerenciamento de horas de acesso para tarefas de ordem de serviço. | Ativo | falso | com.snc.work_management |
| Portal do CMS da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cm] | O permite que você inicie a Automação de serviços de campo e outras aplicações de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. | Inativo | falso | • com.snc.work_management<br>• com.snc.service_management.core. |
| Gestão de serviços de campo recomendações de tarefa inteligente [com.snc.fsm_task_recommendations] | Fornece funcionalidade para recomendar tarefas para atribuição a técnicos de serviço de campo, bem como gerenciar critérios que podem ser usados para fazer recomendações de atribuição de tarefa. | Ativo | falso | com.snc.work_management,com.snc.task_rec |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Espaço configurável do expedidor da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace] | Fornece os componentes e páginas do FSM para oferecer suporte aos fluxos do expedidor no Espaço do agente. | Ativo | falso | • .snc.uib.fsm_agent_workspace<br>• com.sn_fsm_components |
| Espaço configurável da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.uib.fsm_agent_workspace] | Fornece os componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no Espaço do agente. | Ativo | falso | • .snc.uib.cwf_workspace<br>• com.snc.work_management |
| Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente<br><br>[com.snc.fsm_customer_experience] | Envolva os clientes com atualizações relevantes sobre problemas relatados | Ativo | falso | • com.snc.csm_fsm_integration<br>• com.snc.notify.twilio_direct |
| Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.work_management.demo] | Dados de demonstração para Gestão de serviços de campo que cobrem os domínios médico e de telecomunicações. OBSERVAÇÃO: A instalação deste plug-in adiciona novas tabelas de Item de configuração e relacionamentos ao banco de dados. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• .snc.wo_signature_pad |
| Dados de demonstração de geolocalização da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.work_management_geolocation.demo] | Habilita recursos de geolocalização para a aplicação Gestão de serviços de campo. | Inativo | verdadeiro | com.snc.work_management.demo |
| Gestão de serviços de campo Mobile<br><br>[com.snc.work_management_m] | Adiciona o menu Gestão de serviços de campo à interface do usuário móvel. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.service_management_m<br>• com.snc.work_management |
| Fluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows]<br><br>(Novo em Utah) | Atualiza a programação de um agente para maximizar a utilização se ocorrer um evento não planejado durante o turno. | Inativo | falso | • com.snc.work_management<br>• .snc.dynamic_scheduling<br>• .snc.agent_schedule |
| Serviço de campo - Questionário | Crie questionários para ordens de serviço ou tarefas de ordens de serviço. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.wm_questionnaire] | | | | |
| Mapa de serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_map] | Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente. | Ativo | | com.snc.work_management |
| Espaço do agente da Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.agent_workspace.fsm] | Permite que os usuários de serviço de campo gerenciem ordens de serviço e tarefas usando o espaço do agente do FSM. Este plug-in ativa o plug-in Espaço do agente (com.agent_workspace). | | | |
| Agendamento de tarefas de vários dias do serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_multiday_tasks] | | | | |
| Serviço de campo - Bloco de assinatura<br><br>[com.snc.wo_signature_pad] | Crie PDFs para ordens de serviço encerradas que incluem o nome e a assinatura do cliente e um resumo do trabalho concluído. | Inativo | falso | • com.snc.pdf_generator<br>• bloco de assinatura.snc.com |
| Agendamento de recursos de serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_resource_scheduling]<br><br>(Novo em Utah) | Permite a configuração de equipamentos compartilhados, como guindastes e escavadores, a serem configurados como recursos programáveis. | Ativo | verdadeiro | .snc.fsm_crew_scheduling |
| Spoke do serviço de campo<br><br>[com.snc.field_service.spoke] | Permite que os usuários do Flow Designer automatizem a criação de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço e atualizações de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço existentes. | Inativo | falso | Flow Designer - Instalador (com.glide.hub) |
| Pacote de tarefas de serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_task_bundle]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite o gerenciamento de tarefas de ordem de serviço agrupadas. | Ativo | falso | com.snc.work_management |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Planejamento do território do serviço de campo<br>[com.snc.fsm_territory_planning]<br>(Novo em Tokyo) | Permite a definição e a gestão de territórios para casos de uso específicos do serviço de campo. Ao usar a Gestão de territórios de serviço de campo com ordens de serviço e recursos, os clientes podem garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam programadas somente para agentes de campo com um território correspondente. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• .snc.territory_planning |
| Serviço de campo com Gestão de projetos<br>[com.snc.wm_ppm] | Habilita a integração da Gestão de serviços de campo com a aplicação Gestão de projetos. Este plug-in ativa o plug-in Gestão de projetos, que pode exigir licenças adicionais. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• com.snc.financial_planning_pmo |
| Demonstração de serviço de campo com Gestão de projetos<br>[com.snc.wm_ppm_demo] | Dados de demonstração da integração da Gestão de serviços de campo com a aplicação Gestão de projetos. | Inativo | falso | • .snc.wm_ppm<br>• com.snc.work_management.demo<br>• com.snc.customerservice.demo |
| Serviço de campo com suporte a locais de serviço<br>[com.snc.fsm_service_locations] | Permite criar um novo local de serviço a partir da WO/WOT sempre que o local preferencial não existir entre os locais armazenados. | Ativo | verdadeiro | com.snc.work_management,com.sn_fsm_con |
| Automação de fechamento financeiro<br>[sn_fcms] | Reduza o risco de fechamento com a automação inteligente de tarefas | Inativo | verdadeiro | • sn_fin<br>• sn_fcms_intg<br>• .glide.scope.access.restricted_calle |
| Arquitetura comum financeira<br>[com.sn_fin]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Mantém dados primários, como fontes de ERP (Enterprise Resource Planning, planejamento de recursos empresariais), entidades jurídicas, períodos contábeis e assim por diante. | Inativo | verdadeiro | • .snc.fiscal_calendar<br>• .snc.fin_dep<br>• .glide.scope.access.restricted_calle<br>• com.glide.web_service_insert_multi |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração com ERP – Finanças<br><br>[com.sn_fcms_integrations]<br><br>(Começando com Utah A versão, Finanças - Integração ERP foi renomeada como Estrutura de integração ERP.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece suporte de integração entre a plataforma ServiceNow e sistemas ERP comuns. | Inativo | falso | |
| Gestão de serviços financeiros<br><br>[com.snc.finance_service_automation]<br><br>(Somente modo de manutenção)<br><br>Descontinuação planejada em março de 2025 ou término do período da assinatura | Gerencia solicitações financeiras e permite que os usuários relatem e rastreiem essas solicitações. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.service_management.core |
| Gestão de serviços financeiros Mobile<br><br>[com.snc.finance_service_automation_m] | Gerencia componentes móveis da Gestão de serviços financeiros. | Inativo | verdadeiro | • .snc.finance_service_automation<br>• com.snc.service_management_m |
| Cobrança financeira<br><br>[com.snc.service_charging] | Permite que analistas financeiros e proprietários de unidades de negócios meçam e mostrem cobranças com base no consumo real de serviços. Obtenha informações sobre seus serviços e a utilização desses serviços por cada departamento.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de | Inativo | verdadeiro | com.snc.itfm_core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | | | |
| Mecanismo de modelagem<br>[com.snc.financial_management] | Permite que os analistas financeiros montem dados de gastos, criem modelos de custo e gerem relatórios para mostrar como os fundos estão sendo usados. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.itfm_core<br>• .snc.financial_planning<br>• .snc.cost_management<br>• com.snc.service_charging |
| Gestão financeira para APM<br>[com.snc.financial_management_for_apm] | Permite a integração Gestão financeira com a Gestão de portfólios de aplicações, fornecendo modelos de custo pré-configurados.A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Ativo | falso | .snc.financial_management |
| Gestão financeira para CSM<br>[com.snc.financial_management_for_csm] | Os plug-ins para Gestão de atendimento ao cliente e Gestão de serviços de campo fornecem integração com a aplicação Gestão financeira. Esses plug-ins adicionam alocações de custo para as aplicações CSM e FMS, bem como painéis e relatórios. Os administradores financeiros podem usar essas alocações de custo no workbench de Gestão financeira para alocar, rastrear e relatar despesas. | Inativo | verdadeiro | • .snc.financial_management<br>• com.sn_customerservice |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão financeira para FSM<br><br>[com.snc.financial_management_fsm] | Permite a integração da Gestão financeira com a Gestão de serviços de campo, fornecendo modelos de custo pré-configurados e um painel.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • .snc.financial_management<br>• com.snc.work_management<br>• snc.pa<br>• pa.fm.snc.pa.fm.fsm |
| Gestão financeira para SPM<br><br>[com.snc.financial_management_for_spm] | Permite a integração da Gestão financeira com a Gestão de portfólio de serviços, fornecendo modelos de custo pré-configurados. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Ativo | verdadeiro | • .snc.financial_management<br>• com.spm_owner_workspace |
| Planejamento financeiro<br><br>[com.snc.financial_planning.default_definition] | Fornece Definição de plano financeiro pré-configurada e todos os seus artefatos, o que permite que os analistas financeiros planejem custos, façam previsões e avaliem despesas reais versus despesas planejadas. Levar em consideração uma ampla variedade de itens em sua infraestrutura, incluindo ativos, mão de obra e os itens de configuração no CMDB. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em | Inativo | verdadeiro | .snc.financial_planning |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | | | |
| Operações de serviços financeiros - Core<br><br>[com.sn_bom] | | | | |
| Operações de ciclo de vida de clientes empresariais de serviços financeiros<br><br>[com.sn_bom_clo_b2b] | | | | |
| Operações de depósito comercial de serviços financeiros<br><br>[com.sn_bom_deposit_b2b]<br><br>(Novo em San Diego) | Aplicação específica para operações de depósito comercial focada na origem, manutenção e fechamento de contas de depósito e faz parte do produto Operações de serviços financeiros. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.csm_contributor_user<br>• sn_csm_playbook<br>• sn_bom<br>• sn_bom_document |
| Financial Services Complaint Management<br><br>[com.sn_bom_compl] | | | | |
| Serviços financeiros Know Your Customer<br><br>[com.sn_bom_kyc] | | | | |
| Operações de ciclo de vida de clientes pessoais de serviços financeiros<br><br>[com.sn_bom_clo_b2c] | | | | |
| Operações de depósito pessoal de serviços financeiros<br><br>[com.sn_bom_deposit_b2c]<br><br>(Novo em San Diego) | Aplicação específica para operações de depósito pessoal focada na origem, manutenção e fechamento de contas de depósito e faz parte do produto Operações de serviços financeiros. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.csm_contributor_user<br>• sn_csm_playbook<br>• sn_bom<br>• sn_bom_document |
| Tabelas remotas de serviços financeiros<br><br>(Novo em San Diego) | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury] | | | | |
| Calendário fiscal [com.snc.fiscal_calendar] | Permite gerar e gerenciar diferentes tipos de calendário fiscal que são usados em várias aplicações financeiras. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | falso | com.glide.dynamic_operands.datetime |
| Ativo fixo [com.snc.fixed_asset] | Rastreamento de ativo fixo principal | Ativo | falso | |
| Custos Fixos [com.snc.fixed_costs] | Custos Fixos | Ativo | falso | .glide.metrics |
| Cliente de fluxo [com.glide.hub.flow.client] | A API do lado do cliente para interagir com fluxos, subfluxos e ações | Ativo | falso | com.glide.hub.scriptable.plan.runners |
| Designer de fluxo - Designer [com.glide.hub.designer] | Designer de fluxo - Designer | Ativo | falso | com.glide.hub.designer_backend.suite |
| Flow Designer - Painel de relatórios do mecanismo [com.glide.hub.flow_reporting.dashboard] | Painel de PA de relatórios do mecanismo de fluxo para Flow Designer. | Ativo | falso | • .glide.hub.flow_reporting<br>• .glide.dashboards |
| Flow Designer - Mecanismo de fluxo [com.glide.hub.flow_engine] | Componentes de tempo de execução do Flow Designer. | Ativo | falso | |
| Flow Designer - Relatórios do mecanismo de fluxo [com.glide.hub.flow_reporting] | Componentes de Relatório do Mecanismo de Fluxo. | Ativo | falso | • .glide.hub.flow_engine<br>• glideapp.dashboards |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Flow Designer - Instalador<br><br>[com.glide.hub] | Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer | Ativo | falso | • Flow Designer - Mecanismo de fluxo<br>• Flow Designer - Relatórios do mecanismo de fluxo<br>• .glide.hub.flow_reporting.dashboard<br>• Acompanhamento de saída<br>• Etapa de ação do Flow Designer - Log<br>• Etapa de ação do Flow Designer - Script<br>• Etapa de ação do Flow Designer - CRUD<br>• com.glide.hub.action_step.notificati<br>• Etapa de ação do Flow Designer - CORE<br>• com.glide.hub.action_step.service_c<br>• com.glide.hub.designer_backend.mo<br>• Etapa de ação do Flow Designer - E-mail<br>• Ações no nível do sistema do Flow Designer<br>• Connect spoke para Flow Designer<br>• Designer de fluxo - Designer<br>• .glide.hub.action_step.email_header<br>• .glide.hub.action_step.look_up_ema<br>• Cliente de dependência da aplicação |
| Etapa de ação do Flow Designer - CORE | Etapa de ação - Operações principais no GlideRecord. | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.hub.action_step.core] | | | | |
| Etapa de ação do Flow Designer - CRUD<br>[com.glide.hub.action_step.crud] | Etapa de ação - Operações CRUD no GlideRecord. | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - E-mail<br>[com.glide.hub.action_step.email] | Etapa de ação para e-mails. | Ativo | falso | • com.glide.email.service<br>• .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - Log<br>[com.glide.hub.action_step.log] | Etapa de ação - Log. | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - Notificação<br>[com.glide.hub.action_step.notification] | Etapas de ação para notificações. | Ativo | falso | • com.glide.notification<br>• .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - Construtor de carga<br>[com.glide.hub.action_step.payload] | Etapa de ação - Construtor de carga | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - Script<br>[com.glide.hub.action_step.script] | Etapa de ação - Script. | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do Flow Designer - Catálogo de serviços<br>[com.glide.hub.action_step.service_catalog] | Etapa de ação - Catálogo de serviços. | Ativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Modelo de etapa de ação do Flow Designer<br>[com.glide.hub.action_step.template] | Componentes de tempo de design do modelo de etapa de ação. | Ativo | falso | |
| Gatilho de ação do Flow Designer<br>[com.glide.hub.flow_trigger] | Planos de ação que mapeiam um gatilho (registro, e-mail, REST) para uma ação. | Ativo | falso | .glide.hub.flow_engine |
| Flow Designer Designer Backend<br>[com.glide.hub.designer_backend_suite] | Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer | Ativo | falso | • com.glide.hub.action_step.log<br>• .glide.hub.action_step.script<br>• .glide.hub.action_step.crud |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • .glide.hub.action_step.email<br>• com.glide.hub.action_step.notificati<br>• .glide.hub.action_step.core<br>• com.glide.hub.designer_backend.m<br>• .glide.hub.action_type.system |
| Modelo do Designer do Flow Designer<br>[com.glide.hub.designer_backend.model] | Modelo de dados e REST API para representar planos de processo como fluxos, ações e etapas. | Ativo | falso | • com.glide.element_mapping<br>• .glide.hub.flow_engine<br>• .glide.hub.flow_trigger<br>• .glide.hub.flow_reporting<br>• .glide.hub.action_step.template |
| Flow Designer executor de plano programável<br>[com.glide.hub.scriptable_plan.runners] | As APIs necessárias para executar fluxos, subfluxos e ações por meio de script. | Ativo | falso | .glide.hub.flow_engine |
| Suporte do Flow Designer para o Catálogo de serviços<br>[com.glideapp.servicecatalog.flow_designer] | Designer de fluxo do Catálogo de serviços | Ativo | verdadeiro | com.glide.hub.flow_trigger.catalog |
| Ações no nível do sistema do Flow Designer<br>[com.glide.hub.action_type.system] | Definições de tipo de ação para funções de baixo nível, como operações GlideRecord. | Ativo | falso | com.glide.hub.designer_backend.model |
| Construtor de modelo de fluxo<br>[com.sn_flow_template]<br>(Novo em San Diego) | | | | |
| Designer de Formulário<br>[com.glide.ui.ng.fd] | Designer de Formulário | Ativo | falso | • com.glide.ui.ng.dc<br>• tema.tablet.com.glide.ui.tablet.them<br>• .glide.ui.ng<br>• .glide.ui.themes.doctype |
| Personalização de formulário<br>[com.glide.ui.personalize_form] | Permite que os usuários personalizem o layout para qualquer exibição de formulário. | Ativo | falso | .glide.ui.doctype |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Agent Workspace do FSM<br>[com.snc.agent_workspace.fsm] | Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no espaço do agente. | Inativo | falso | com.agent_workspace |
| FSM Programação de turno<br>[com.snc.sn_fsm_shift_schdl]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Habilita o gerenciamento das funcionalidades de Agendamento de turno do agente para Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo. | Ativo | verdadeiro | • .snc.sn_wfo_cfg_ws<br>• com.sn_shift_planning_host<br>• .snc.uib.agent_shift_planning<br>• .snc.skills_management<br>• .snc.skill_determination<br>• .snc.sn_wfo_skill_review<br>• .glide.dynamic_translation |
| Gestão de desempenho da equipe de FSM<br>[com.snc.sn_fsm_team_mgmt]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gerencia as funcionalidades de desempenho da equipe para Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.sn_fsm_shift_schdl<br>• com.sn_team_perf<br>• snc.pa<br>• com.snc.pa.insights<br>• .snc.pa.spotlight<br>• .snc.work_management_pa |
| FSO Process Optimization Content Pack<br>[sn_bom_po]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos de Otimização de processo para aplicações de Operações de serviços financeiros. | Inativo | falso | • com.sn_process_optimization<br>• sn_bom |
| Fullcalendar Biblioteca<br>[com.snc.fullcalendar] | Fullcalendar biblioteca v2.5.0. | Inativo | falso | |
| Geolocalização<br>[com.snc.geolocalização] | O usa o Google Maps para rastrear usuários, planejar rotas eficientes entre locais e ajudar a encontrar tempos de viagem precisos. O sistema localiza usuários a partir de informações de latitude e longitude fornecidas por seus dispositivos móveis. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Spoke do GitHub<br>[com.sn.github.spoke] | O spoke do GitHub para IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar tarefas do GitHub. | | | |
| Spoke do Gitlab<br>[com.sn.gitlab.spoke] | O GitLab Spoke para IntegrationHub fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Gitlab. | | | |
| Servidor de conversa do Glide<br>[com.glide.cs] | Glide Conversation Server. | Inativo | verdadeiro | • suporte.connect.glide.com<br>• com.glide.cs.branding<br>• com.glide.cs.live_agent_settings<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |
| Adaptadores de servidor de conversa Glide<br>[com.glide.cs.adapter] | Adaptadores de servidor de conversa Glide | Ativo | falso | • com.glide.cs<br>• app.glide.external.app<br>• com.glide.channelproxy<br>• .snc.bot_install_ui |
| Metadados do Glide<br>[com.glide.metadata] | Suporte a metadados principais. | Ativo | falso | |
| Exclusão de metadados do Glide<br>[com.glide.metadata_delete] | Suporte à exclusão de metadados principais. | Ativo | falso | • metadados.snc.com<br>• .snc.metadata_tree |
| Extensões da estrutura de registro em log do Glide<br>[com.glide.log] | Contém extensões para a estrutura de registro em log do Glide e a API de script. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Tradução de notificação do Glide<br>[com.glide.notification.translation]<br>(Novo em Tokyo) | Adiciona a capacidade de enviar e-mails em vários idiomas com base nas preferências do destinatário. | Ativo | falso | com.glide.localization_framework.installer |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Glide Virtual Agent<br>[com.glide.cs.chatbot] | Ativa a estrutura do Virtual Agent e os outros plug-ins necessários. | Ativo | falso | • com.glide.cs.chatbot.lite<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• com.glide.cs.nlu.topics<br>• com.glide.nlu.intent.discovery<br>• com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc<br>• com.glide.nlu.msluis.intent.discover |
| Glide Virtual Agent Lite<br>[com.glide.cs.chatbot.lite] | Ativa a versão lite da plataforma de bot do Virtual Agent e outros plug-ins necessários. | Ativo | falso | • com.glide.cs<br>• .glide.va.sp_widgets<br>• adaptador.glide.cs.adaptador<br>• com.glide.cs.settings<br>• .glide.cs.topics<br>• com.glide.service-portal.agent-chat<br>• .glide.cs.topic_blocks<br>• .snc.conversation_builder |
| Gestão global de arquivos de aplicações<br>[com.snc.global_app_files] | Utilitários e componentes de IU para gerenciar arquivos de aplicações no escopo global. | Ativo | falso | • com.glide.scripted_rest_services<br>• .glide.ui.ng |
| Estrutura do objetivo<br>[sn_gf]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite o planejamento estratégico e ajuda a definir e construir prioridades estratégicas e associar objetivos para a organização. Esta aplicação facilita que personas, como agentes de estratégia, SRO, ePMO e gerentes de portfólio, rastreiem a execução da estratégia, associando itens de trabalho e planejamento, como demanda, projeto e portfólio, aos objetivos definidos. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Estrutura de objetivos do SPM<br>[sn_gfa] | Fornece a capacidade de monitorar o andamento do objetivo em tempo real automatizando o valor real dos destinos | Ativo | verdadeiro | sn_gf |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | de qualquer origem presente no ServiceNow AI Platform. | | | |
| Google Calendar Spoke<br><br>[com.sn.gcalendar.spoke] | O Google Calendar Spoke para IntegrationHub fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Google Agenda. | | | |
| Plug-in do Google Maps<br><br>[com.glideapp.google_maps] | Permite a exibição do Google Maps no produto como páginas de mapa. | Ativo | falso | • .glide.ui.ng<br>• com.glide.rest.service |
| Delegação granular<br><br>[com.glide.granular_service_delegation] | Delege atribuições e aprovações específicas a outro usuário por um período. | Inativo | falso | |
| Esquema GraphQL para Pesquisa contextual<br><br>[com.snc.contextual_search.graphql] | Fornece esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual | verdadeiro | falso | com.glide.graphql |
| GraphQL Schema para Conhecimento na Pesquisa contextual Gestão de portfólio de aplicações<br><br>[com.snc.knowledge3.graphql] | Fornece esquema GraphQL para fontes de pesquisa contextual, como Conhecimento | verdadeiro | falso | com.snc.contextual_search.graphql |
| GRC: Gestão de auditorias<br><br>[com.sn_audit] | A aplicação GRC: Audit Management fornece um processo centralizado para que as equipes de auditoria interna automatizem o ciclo de vida completo da auditoria. As auditorias orientadas por projetos permitem que os auditores definam rapidamente os compromissos, conduzam o trabalho de campo, coletem evidências de controle e rastreiem observações de auditoria. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_grc<br>• .glide.ui.ng<br>• com.snc.common_workbench |
| GRC: Audit Management Workspace | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [sn_audit_workspace] | | | | |
| GRC: Gestão de continuidade de negócios - Componentes<br><br>[sn_bcm_components] | Fornece componentes sísmicos para a aplicação Gestão de continuidade de negócios | | | |
| GRC: Gestão de continuidade de negócios – Core<br><br>[sn_bcm] | Fornece recursos para configurar os dados principais e o espaço necessários para as aplicações de gestão de continuidade de negócios. | | | |
| GRC: Planejamento de continuidade de negócios<br><br>[sn_bcp] | Fornece recursos para que as equipes de gestão de continuidade de negócios criem, revisem e aprovem planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre. | | | |
| GRC: Análise de impacto nos negócios<br><br>[sn_bia] | Fornece fluxos de trabalho estruturados para que as equipes de gestão de continuidade de negócios avaliem o impacto de uma interrupção em recursos críticos, como processos de negócios, aplicações e locais. | | | |
| GRC: Gestão de crises<br><br>[sn_recovery] | Fornece recursos para que as equipes de gestão de continuidade de negócios ativem planos de continuidade de negócios durante exercícios de plano e eventos de crise reais. | | | |
| UCF: Conformidade UCF<br><br>[com.sn_comp_ucf] | O plug-in GRC: Compliance UCF é um complemento que fornece ao GRC: Gestão de políticas e conformidade a capacidade de baixar conteúdo regulatório e controles comuns da Estrutura de conformidade unificada (UCF). | Inativo | falso | com.sn_compliance |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Mobile<br><br>[com.sn_grc_mobile] | Há duas aplicações principais do GRC que são exibidas no aplicativo GRC Mobile: Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos. Há duas aplicações principais do GRC que são exibidas no aplicativo GRC Mobile: Gestão de políticas e conformidade e Gestão de riscos. | Inativo | falso | com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client |
| GRC: Integração do Performance Analytics<br><br>[com.sn_grc_pa] | O GRC: A integração do Performance Analytics permite que os gerentes de risco e conformidade monitorem continuamente os principais indicadores de risco e controle usando os recursos avançados de emissão de relatórios fornecidos pelo Performance Analytics. | Inativo | falso | com.sn_grc |
| Gestão de políticas e conformidade para GRC<br><br>[com.sn_compliance] | A aplicação GRC: Policy and Compliance Management fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno mapeados para regulamentações externas e práticas recomendadas. A aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_grc<br>• com.snc.comp_attest |
| Inteligência preditiva<br><br>[com.sn_grc_pred_intel] | Permite que os clientes utilizem os algoritmos de aprendizado de máquina para uma ampla variedade de casos de uso de GRC, como atribuição de problemas. Este plug-in pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a | Inativo | falso | • com.glide.platform_ml<br>• com.sn_grc |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| GRC: Dependências de perfil GRC<br><br>[com.snc.grc_profile_dep] | Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação de perfil GRC. | Ativo | falso | • com.snc.grc.common<br>• com.snc.planned_task_v2 |
| GRC: Regulatory Change Management<br><br>[com.sn_grc_reg_change] | A aplicação Gestão de mudanças regulatórias permite que os clientes verifiquem mudanças regulatórias futuras, avaliem seu impacto e implementem mudanças relacionadas a risco e conformidade, garantindo a conformidade regulatória geral. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.grc_policy_dep<br>• com.snc.grc_profile_dep<br>• com.snc.grc_risk_dep<br>• .glide.hub.action_step.sftp<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime |
| Integração do GRC com a Thomson Reuters Regulatory Intelligence<br><br>[com.sn_grc_int_tr] | Use a integração do GRC com o aplicativo Thomson Reuters Regulatory Intelligence para integrar-se à plataforma Thomson Reuters e consumir os feeds do Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) em seu ServiceNow instância. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.grc_profile_dep<br>• com.snc.grc_policy_dep<br>• com.snc.grc_risk_dep |
| Risco avançado para GRC<br><br>[com.sn_risk_advanced] | Como tomador de decisões, em qualquer nível do negócio, você pode exibir informações atualizadas sobre a postura de risco da sua organização. Vincule declarações de risco intermediárias a riscos, bem como declarações de risco de nível empresarial. Sua equipe de gestão de riscos pode fornecer um acúmulo de declarações de risco e pontuações do risco mais granular à declaração de risco de nível empresarial mais alto. Além disso, como gerente de riscos, você | Ativo | verdadeiro | • com.snc.grc_profile_dep<br>• com.snc.grc_risk_dep |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | pode monitorar eventos de risco, relacioná-los aos riscos existentes, executar análise de causa raiz e rastrear todas as tarefas de correção. | | | |
| Acelerador de DevOps<br>[com.sn_grc_devops]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Mapeia os objetivos de controle extraídos de regulamentos, padrões e estruturas, como controles de CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS etc., para a Política de DevOps como Mecanismo de código (Pace). Essas políticas são fornecidas pelo Pacote de conteúdo da política de configuração do DevOps. Isso permite que os gerentes de conformidade e DevOps monitorem preventivamente a conformidade do controle, obtenham visibilidade em tempo real das evidências da execução da política de ritmo e permitam o gerenciamento de exceções. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| GRC: Gestão de riscos<br>[com.sn_risk] | A aplicação GRC: Gestão de riscos fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os riscos empresariais e DE TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_grc<br>• com.snc.risk_asmt |
| GRC: Dependências de gestão de riscos<br>[com.snc.grc_vrm_dep] | Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte | Ativo | falso | • com.snc.grc_profile_dep<br>• com.snc.risk_asmt |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | à aplicação Gestão de riscos GRC. | | | |
| SIG Questionnaire Integration<br>[com.sn_sig_asmt] | O plug-in GRC: integração do questionário de coleta padronizada de informações instala o questionário Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG) para uso com a aplicação GRC: Gestão de riscos do fornecedor. | Inativo | verdadeiro | • .snc.assessment_core<br>• com.sn_vdr_risk_asmt<br>• com.snc.sig_asmt_core<br>• .snc.document_management |
| GRC: Gestão de risco do fornecedor<br>[com.sn_vdr_risk_asmt] | A aplicação GRC: Vendor Risk Management permite que as partes interessadas da gestão de risco identifiquem, avaliem e gerenciem o risco em todo o ecossistema do fornecedor. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_comp_asmt<br>• .snc.vendor_core<br>• com.sn_grc<br>• .snc.vdr_risk_asmt_designer<br>• .snc.vendor_portal |
| GRC: Dependências da Gestão de riscos do fornecedor<br>[com.snc.grc_vrm_dep] | Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Vendor Risk Management. | Ativo | falso | • com.snc.grc_profile_dep<br>• .snc.vdr_risk_asmt_designer<br>• .snc.vendor_core<br>• com.snc.sig_asmt_core<br>• .snc.assessment_core<br>• .snc.document_management<br>• .snc.vendor_portal |
| Virtual Agent<br>[com.sn_grc_virtual_agent] | O GRC:Virtual Agent fornece a funcionalidade de bot de bate-papo para operações comuns de GRC. | | | |
| GRC: Workbench<br>[com.sn_grc_workbench] | O Workbench de GRC utiliza informações do CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de risco consistentes em toda a | Inativo | falso | com.sn_grc |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | empresa. O Workbench de GRC não funciona com GRC legado. | | | |
| Serviços de seguro de vida em grupo<br>[com.sn_ins_group_life]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gestão de seguro de vida em grupo. | Ativo | verdadeiro | com.snc.csm_contributor_user |
| Criador de aplicações assistido<br>[com.glide.sn-guided-app-creator] | Permite que os usuários configurem aplicações de negócios personalizadas que estão imediatamente prontas para uso. | Ativo | falso | com.sn_appcreator |
| Decisões guiadas (somente modo de manutenção)<br>[com.snc.guided_decisions] | Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões guiadas. | Ativo | falso | • com.glide.decision_table<br>• .snc.guided_decisions_guidance<br>• hub.glide.hub |
| Orientações - Orientação (somente modo de manutenção)<br>[com.snc.guided_decisions_guidance] | Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões guiadas. | Ativo | falso | • hub.glide.hub<br>• .snc.guided_decisions_guidance_glo |
| Decisões guiadas - Entidades globais de orientação (somente modo de manutenção)<br>[com.snc.guided_decisions_guidance_global] | Este plug-in global é carregado como dependente da Orientação de decisões guiadas para acessar entidades globais. | Ativo | falso | |
| Integração de notícias para as Operações do ciclo de vida do fornecedor<br>[com.snc.sn_supplier_news]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Recupere notícias recentes e outros artigos dos canais de notícias preferenciais. Há uma integração pré-configurada com Microsoft Bing disponível com esta aplicação. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Decisão assistida - Próxima melhor ação<br>[com.snc.next_best_action] | Recomenda ações relevantes, como Decisões guiadas, para um determinado contexto. O plug-in permite a definição de regras para recomendar as Próximas ações recomendadas. | Ativo | falso | com.sn_next_best_action_list |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Decisões guiadas para Playbook no Espaço [com.snc.guided_decisions.playbook_experience] | Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões guiadas em um playbook no Espaço. | Ativo | falso | • .snc.guided_decisions<br>• .snc.guided_decisions_guidance<br>• com.glide.playbook_experience.con |
| Decisões guiadas [sn_ga_exp] (Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os clientes usem Decisões guiadas com playbooks, ações recomendadas e outros recursos. | Inativo | falso | .snc.guided_decision |
| Configuração da Configuração assistida [com.glide.guided_setup_config] | Fornece aos clientes uma configuração no conteúdo da Configuração assistida. | Ativo | falso | |
| Configuração assistida do CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup] | Fornece aos clientes uma orientação visual para configurar o CMDB. . IU principal. | Ativo | falso | • .snc.guided_setup<br>• .snc.cmdb |
| Configuração assistida para Análise de desempenho [com.snc.pa.guided_setup] | Fornece aos clientes orientação visual para configurar o Performance Analytics. . IU principal. | Ativo | falso | • .snc.guided_setup<br>• snc.pa<br>• glideapp.dashboards |
| Configuração assistida para ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours] | Um tour guiado instruindo os usuários sobre como começar a criar um fluxo. | Ativo | falso | |
| Configuração assistida [com.snc.guided_setup] | Fornece aos clientes orientação visual para configurar ServiceNow aplicações. | Ativo | falso | • com.glideapp.ui_components<br>• com.glide.scripted_rest_services<br>• .glide.embedded_help<br>• com.glide.scoped_analytics_framew |
| Designer de Tour Guiado [com.glide.sn_tourbuilder] | ServiceNow O Designer de Tour Guiado, também conhecido como GTD, é uma maneira simplificada de criar um tour guiado. Fácil de usar, arrastar e soltar interface para criar rapidamente tours guiados sem escrever nenhum código. Você | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | pode adicionar, excluir, modificar, reordenar etapas, bem como testar o tour visualizando-o. | | | |
| Guided Tours<br>[com.glide.guided_tours] | Um tour guiado fornece um passo a passo de um procedimento em uma página de IU. Os administradores podem desenvolver tours guiados personalizados para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização. | Ativo | falso | • com.glide.ui.amarelinha<br>• .glide.embedded_help |
| Hardware Asset Management (somente modo de manutenção)<br>[com.sn_hamp] | O Hardware Asset Management Professional se concentra em impulsionar a automação e as práticas prescritivas padrão para gerenciar ativos de hardware físicos durante todo o ciclo de vida do ativo de ponta a ponta, desde a aquisição até o descarte. | Ativo | falso | com.sn_hwnorm |
| Normalização do modelo de hardware<br>[com.sn_hwnorm] | A normalização de hardware é um novo app planejado para acesso limitado na versão Orlando. Este recurso permitirá que os clientes com plug-in de normalização de hardware ITAM recebam conteúdo padronizado para normalizar registros para fabricantes de hardware DE TI, modelos e ciclos de vida do modelo. | Inativo | verdadeiro | • modelo.snc.com<br>• .glide.data_services_canonicalizatio<br>• com.sn_glidequery |
| Gestão de incidentes de saúde e segurança<br>[sn_ohs_im]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações registrem, investiguem e relatem incidentes e observações de funcionários relacionados à saúde e segurança. | Ativo | verdadeiro | • Dependência de plug-ins:<br>◦ app_shell_aw.snc.app_shell_aw<br>◦ .snc.uib.base_agent_workspace<br>◦ com.glide.playbook_experience.co<br>◦ licença.glide.pad.licença |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Dependência do app da Store:<br>◦ sn_wsd_core<br>◦ sn_ohs_comp<br>◦ sn_ohs_im_pa<br>◦ sn_imt_core<br>◦ sn_ent |
| Gestão de incidentes de saúde e segurança Pacote de conteúdo OSHA<br>[com.snc.sn_hs_im_osha]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Adiciona a capacidade de preenchimento automático e exportação de relatório da Administração de segurança e saúde ocupacional (OSHA) ao Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação. | Ativo | verdadeiro | |
| Análise do log de integridade Core<br>[com.glideapp.itom.occultus] | Componentes essenciais para a aplicação com escopo da Análise de log de integridade. | | falso | • com.glide.indexed-docstore.es<br>• .snc.clotho<br>• com.itom.jutils<br>• com.glide.services<br>• com.glide.auth.mutual<br>• com.glideapp.itom.snac |
| Visualizador de análise de logs de integridade<br>[com.sn-log-viewer] | | | | |
| Configurações de Alta Segurança<br>[com.glide.high_security] | Habilita um ambiente de alta segurança, incluindo propriedades do sistema de alta segurança e controles de acesso. | Ativo | falso | com.glide.role_management |
| Conjuntos de históricos<br>[com.glide.history_set] | Mantém as tabelas sys_history_set e sys_history_line para exibir dados de auditoria, e-mail e relacionamento de um registro em um formato de tabela. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Histórico [com.glide.history_walker] | Fornece acesso de script ao Andador de histórico | Ativo | falso | |
| Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial [sn_home_page_depr] | | | | |
| Página inicial inicial [com.glideapp.home.splash_page] | Fornece uma página inicial para páginas iniciais. Ao fazer login, em vez de ir para home.do, os usuários acessam uma página inicial que lhes dá a capacidade de cancelar a transação da página inicial. Isso é útil quando as páginas iniciais demoram muito para carregar. | Ativo | falso | glideapp.home |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | **Importante:**<br>A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial.<br>Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.<br>Para obter mais informações, consulte:<br>• Painéis no Centro de análise .<br>• Trabalhar com painéis dinâmicos . | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Amarelinha<br>[com.glide.ui.hopscoch] | O Hopscotch é uma estrutura para facilitar para os desenvolvedores adicionar tours de produto às suas páginas. O hopscotch aceita um objeto JSON de tour como entrada e fornece uma API para que o desenvolvedor controle a renderização da exibição do tour e o gerenciamento do andamento do tour. Para saber mais sobre o Hopscotch e a API, confira http://linkedin.github.io/hopscotch. | Ativo | falso | |
| Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams<br>[sn_now_teams_hr]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A integração fornece um amplo conjunto de recursos de entrega de serviços no Microsoft Teams para ajudar a resolver as solicitações de RH dos funcionários. Os funcionários poderão obter respostas a perguntas, se manter atualizados sobre as últimas notícias e eventos, relatar problemas e discutir casos de RH em aberto com os executantes. | Inativo | falso | • sn_hr_va<br>• now_teams |
| Prestação de serviços de RH com SuccessFactors<br>[sn_hr_sf]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Sincroniza as tarefas pendentes do funcionário para que os funcionários possam exibir e concluir suas tarefas pendentes em qualquer sistema. | Ativo | falso | • sn_successfactors<br>• sn_hr_integr_fw<br>• com.sn_hr_core |
| Pacote de conteúdo de otimização de processo HRSD<br>[com.sn_hr_process_optimization]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece modelos de otimização de processo pré-configurados e iniciativas de melhoria para processos de HRSD. | Inativo | falso | • com.sn_process_optimization<br>• com.sn_hr_core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Limpeza de HTML<br><br>[com.glide.htmlsanitizer] | Limpa automaticamente a marcação HTML em todos os campos HTML para remover código indesejado e proteger contra preocupações de segurança, como ataques de script entre sites. | Ativo | falso | |
| Aplicação de Recursos Humanos: Core CMS<br><br>[com.snc.hr.core.cm]<br><br>(Somente modo de manutenção) | Fornece gestão de casos e conhecimento para RH. Padroniza a documentação, a interação e o cumprimento de consultas e solicitações do funcionário, ao mesmo tempo em que tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos.<br><br>**Aviso:** Certifique-se de que você não tenha o plug-in Human Resources Application: Core ativado. Este plug-in é uma nova aplicação de RH que duplica algumas funcionalidades na aplicação de Recursos Humanos: Core. Em caso de dúvidas sobre este plug-in, entre em contato com ServiceNow gerente de conta.<br><br>A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.glide.country<br>• .glide.db_images<br>• appview.snc.com<br>• .snc.document_management<br>• .snc.knowledge3<br>• com.snc.pdf_generator<br>• com.snc.sc_catalog_manager<br>• bloco de assinatura.snc.com<br>• .snc.skills_management<br>• .snc.task_activity<br>• .snc.matching_rule<br>• com.snc.hr.scoped_security |
| App com escopo de Recursos Humanos: Integrações | A Integração de RH fornece a capacidade de integrar vários sistemas | Inativo | verdadeiro | .glide.scope.access.restricted_caller |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.sn_hr_integrations] | de RH de terceiros para aversão com escopo do HRSM. A Integração de RH envia informações de perfil de RH do HRSM para uma aplicação de RH de terceiros e extrai informações de perfil de RH de uma aplicação de RH de terceiros para o HRSM. | | | |
| App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida<br>[com.sn_hr_lifecycle_events] | Ativa o. **Evento de ciclo de vida** Módulo para RH. .Combinado com outras aplicações licenciadas, fornece uma experiência de jornada do funcionário de serviço completo, como integração ou licença parental para funcionários e aqueles que gerenciam o processo | Inativo | verdadeiro | • com.sn.hr.core<br>• com.sn_hr_service_portal |
| App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas<br>[com.sn_hr_lifecycle_enthelene] | Aplicativo com escopo de recursos humanos: Os eventos de ciclo de vida para empresas permitem automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como TI, instalações, finanças e jurídico. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_hr_lifecycle_events<br>• com.sn_hr_core<br>• com.sn_hr_service_portal<br>• com.sn_hr_onboarding<br>• com.snc.funções de negócios |
| App com escopo de Recursos Humanos: Dispositivo móvel<br>[com.sn_hr_mobile] | Ativa o módulo Mobile para RH. Em combinação com o plug-in da aplicação nativa do Mobile Employee Experience, os itens relacionados ao RH serão mostrados na aplicação móvel nativa. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.mobile-employee<br>• com.sn_hr_core |
| App com escopo de Recursos Humanos: Integração de funcionários móveis<br>[com.sn_hr_onboarding] | Permita que seus recém-contratados concluam tarefas pendentes de integração, façam perguntas e exibam conteúdo relevante usando o novo aplicativo Mobile Onboarding. | Inativo | verdadeiro | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| App com escopo de Recursos Humanos: Jornada dos pais<br><br>[com.sn_hr_parental_journey] | Ativa a Jornada do funcionário para Licença parental de ausência. Combinado com outras aplicações licenciadas, fornece uma experiência de licença parental de serviço completo para funcionários e aqueles que gerenciam o processo.<br><br>**Importante:** Para usar a Licença parental, os plug-ins App com escopo de recursos humanos: App com escopo principal e Recursos humanos: Eventos de ciclo de vida devem ser licenciados e ativados | Ativo | verdadeiro | com.sn_hr_lifecycle_events |
| App de Recursos Humanos com escopo: segurança<br><br>[com.sn.hr.scoped_security] | A ativação deste plug-in em instâncias de produção requer uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.<br><br>App com escopo de recursos humanos: O plug-in Core requer este plug-in. | Inativo | falso | com.glide.service-portal |
| App com escopo de Recursos Humanos: Portal de serviços<br><br>[com.sn.hr.service_portal] | Fornece um único local para que os funcionários obtenham de forma rápida e fácil todos os serviços de RH de que precisam. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_hr_core<br>• suporte.connect.glide.com |
| Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Conversas do Virtual Agent<br><br>[com.sn_hr_virtual_agent] | Ativa uma plataforma de bot conversacional para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens para RH. | Ativo | falso | • com.glide.cs<br>• com.sn_hr_core<br>• com.glide.cs.chatbot<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | **Importante:** Para usar o Virtual Agent para RH, os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Core e Glide Virtual Agent devem ser licenciados e ativados. | | | • com.sn_hr_service_portal<br>• .glide.va.sp_widgets |
| App com escopo de recursos humanos: Espaço<br>[sn_hr_agent_workspace] | Ativa uma aplicação configurável da central de serviços que fornece aos agentes uma experiência do usuário integrada e graficamente intuitiva para RH.<br>**Importante:** Para usar o Espaço do agente para RH, o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core deve ser licenciado e ativado. | | falso | • com.agent_workspace<br>• com.snc.sn_lookup_and_verify_conf<br>• com.sn_hr_core |
| IBM License Compliance para Software Asset Management<br>[com.sn_samp_ibm_lic]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite a integração entre o pacote de fornecedor do Software Asset Management para IBM e a plataforma Anglepoint Elevate. Com essa integração, você pode rastrear e gerenciar o licenciamento da IBM diretamente sem precisar se integrar à IBM License Metric Tool (ILMT) ou ao BigFix Inventory. | Inativo | falso | com.sn_samp_master_ws |
| Serviços de seguro de vida individual<br>[com.sn_ins_indiv_life]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gestão de apólices de seguro de vida individual. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.csm_contributor_user<br>• playbook_csm_playbook (2,0.2)<br>• sn_bom (1,8.0)<br>• sn_ins_indiv_uw (1,0.1) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Indoor Mapping<br><br>[sn_map_core]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece os recursos para criar, visualizar e integrar mapas digitais em vários ServiceNow casos de uso e produtos. | Ativo | verdadeiro | sn_wsd_indoor_map |
| Gerente de processos industriais<br><br>[com.sn_otsm]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que as equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e o processo de produção associado em instalações individuais. | Ativo | Falso(a) | • com.sn_mfg_common<br>• com.sn_cmdb_ci_class<br>• com.sn_isa_model |
| Espaço industrial comum<br><br>[com.sn_mfg_common]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece componentes comuns usados no Processo industrial e. Tecnologia operacional produtos. | Ativo | Verdadeiro(a) | .snc.cmdb.workspace |
| Componente de controle de interações [sn_int_control] (Disponível na ServiceNow Store[var.store-name]) | Este plug-in permite que uma plataforma de contact center se integre ao espaço configurável da ServiceNow. Esta estrutura fornece um conjunto de controles de chamada de voz nativos. | Ativo | falso | • Seletor de spoke da aplicação [sn_appss]<br>• Contact Center Integration Core [sn_ct_ctr_it_core]<br>• Pacote de utilitário de gestão de agentes externos [sn_external_agent]<br>• OpenFrame [sn_openframe]<br>• OpenFrame UXB componente [sn_openframe_uxb]<br>• sn-timer [sn_timer]<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• hub.glide.hub<br>• com.sn_openframe |
| Modelo de equipamento ISA<br><br>[com.sn_isa_model]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Cria a base de dados do modelo de equipamento ISA-95 necessária para | Ativo | Verdadeiro(a) | com.snc.cmdb.integration_util |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ServiceNow Tecnologia operacional solução. | | | |
| Resolução automática de ocorrências para RH<br>[com.snc.hr.issue_auto_resolution]<br>(Novo em Tokyo) | Permite que as organizações forneçam respostas quase em tempo real a consultas de funcionários rotineiras e não críticas usando conteúdo de autoatendimento já definido pela organização. Os funcionários podem pedir ajuda em sua própria linguagem natural por meio do canal que for conveniente para eles e no intervalo de tempo que pareça eficaz para eles. | Ativo | falso | com.sn_hr_core |
| Aplicação Verificação de integridade do ITAM<br>[com.sn_itam_health_chk]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Executa verificações de configuração da Gestão de ativos de software para determinar problemas com a configuração que podem afetar os resultados de Conformidade com licenças de software. Além disso, você pode obter recomendações para corrigir os problemas e, posteriormente, criar tarefas para uma resolução bem-sucedida. | Ativo | falso | samp.snc.com |
| IntegrationHub ETL<br>[com.sn_int_studio]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Interface do usuário para configurar modelos para ingerir dados do CMDB de fontes de terceiros. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.integration_studio<br>• com.snc.cmdb.integration_util |
| Painel de sucesso do ITSM<br>[com.snc.success_dashboard_itsm]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece informações para as equipes de liderança DE TI e responsáveis pelo processo para medir o desempenho e a melhoria de sua implementação de ITSM usando os KPIs definidos por ServiceNow. | Ativo | falso | • .snc.pa.premium.all_content<br>• com.snc.self_service_analytics_core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Designer de jornada<br>[com.sn_jny]<br>(Novo em Tokyo) | Permite que gerentes e funcionários se envolvam em jornadas ricas e colaborativas, desde a integração até a desativação e tudo o que estiver entre elas. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_hr_core<br>• com.sn_hr_lifecycle_ent<br>• sn_ex_sp_pro<br>• sn_ect sn_cd |
| I18N: Traduções para o português brasileiro<br>[com.snc.i18n.brazilian.portuguese] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Português do Brasil. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em checo<br>[com.snc.i18n.tcheco] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece Tcheco. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções holandesas<br>[com.snc.i18n.holandês] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece holandês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em finlandês<br>[com.snc.i18n.finlandês] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece finlandês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Francês - Canada Translations<br>[com.snc.i18n.french-canada] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Francês - Canadense. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções francesas<br>[com.snc.i18n.french] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece francês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções alemãs<br>[com.snc.i18n.alemão] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece alemão. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções Hebraicas<br>[com.snc.i18n.hebraico] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece hebraico. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em húngaro | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece húngaro. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.i18n.húngaro] | | | | |
| I18N: Internacionalização [com.glide.i18n] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem qualquer tradução pré-carregada. | Inativo | falso | • com.glide.system_import_set<br>• com.glideapp.knowledge.i18n2 |
| I18N: Internacionalização Ajudante de tradução [com.glide.i18n.translation_helper] | Mapas de módulos e conjuntos de importação para mesclar todos os idiomas em uma tabela para manutenção de tradução. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em italiano [com.snc.i18n.italian] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece italiano. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em japonês [com.snc.i18n.japonês] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece japonês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2] | A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente esse plug-in. Este plug-in ajuda a criar e manter traduções de um artigo em vários idiomas de uma forma que é fácil gerenciar traduções durante a criação e a exibição de artigos. | Inativo | falso | • com.glideapp.knowledge3<br>• i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em coreano [com.snc.i18n.coreano] | Traduções em coreano | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em polonês [com.snc.i18n.polish] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece polonês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em Português | Um plug-in de internacionalização para | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.i18n.português] | internacionalização de idioma. Português. | | | |
| I18N: Traduções em russo<br>[com.snc.i18n.russian] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece russo. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em chinês simplificado<br>[com.snc.i18n.chinese] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece chinês simplificado. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em espanhol<br>[com.snc.i18n.espanhol] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Espanhol. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Thai Translations<br>[com.snc.i18n.thai] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece tailandês. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em chinês tradicional<br>[com.snc.i18n.traditional_chinese] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Chinês tradicional. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| I18N: Traduções em turco<br>[com.snc.i18n.turco] | Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece turco. | Inativo | falso | i18n.glide.i18n |
| IBM License Compliance para Software Asset Management<br>[com.sn_samp_ibm_lic] | | | | |
| IBM Watson Assistant Integration<br>[com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic] | Permite que o tópico Assistente do IBM Watson execute uma habilidade da IBM (conversa) criada no IBM Watson com a API do Assistente V1. O tópico é executado no cliente web do Virtual Agent. | Inativo | falso | |
| Integração V2 do IBM Watson Assistant<br>[com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic] | Permite que a Integração de bate-papo do IBM Watson Assistant execute uma habilidade de | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | diálogo (conversa) criada no IBM Watson com a API do Assistant V2. Os tópicos são executados no cliente web do Virtual Agent. | | | |
| IBM Watson Translator Service spoke<br><br>[com.glide.ibm_translation_spoke] | Com os serviços de tradução da IBM, ele adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto. | Inativo | falso | com.glide.hub.integrations |
| Ideação com PPM<br><br>[com.snc.ppm_innovation_management] | Permite que você gerencie demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece visibilidade total da ideia à execução. A gestão ágil e a gestão de testes ajudam você a melhorar a produtividade e a entrega de serviços. O permite que você gerencie ideias com visibilidade total do envio da ideia à execução. Colabore com o remetente da ideia e outras partes interessadas para identificar ideias com o maior potencial e convertê-las em diferentes entidades de trabalho para execução. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.project_portfolio_suite<br>• .snc.financial_planning<br>• .snc.rate_model<br>• com.snc.comments_and_feedback |
| incidente<br><br>[com.snc.incident] | Fornece funcionalidade de base para Gestão de incidentes. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.service<br>• com.snc.incident_notification<br>• com.glideapp.report.itsm.incident.o |
| Gestão de incidentes - Testes ATF<br><br>[com.snc.incident.atf] | Fornece testes ATF para Gestão de incidentes. | Ativo | verdadeiro | |
| Utilitário de gestão de inovação<br><br>[com.snc.innovation_management.util] | Fornece a capacidade de criar uma entidade de trabalho, como demanda/projeto, a partir de uma ideia. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Demonstração do Workbench de atribuição de incidentes [com.snc.incident_assignment_workbench_demo] | Recomendação inteligente de agente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica. | Inativo | verdadeiro | • .snc.contact_management<br>• com.glideapp.live_feed_document<br>• com.glide.phone_number |
| Gestão de comunicações de incidentes [com.snc.iam] | Permite que os gerentes de crise gerenciem as comunicações para problemas graves, para reunir todos os usuários envolvidos por SMS, chamadas em conferência, assinaturas de e-mail e feed de atividades. | Inativo | falso | com.snc.assignment_workbench |
| Gestão de incidentes - Testes ATF [com.snc.incident.atf] | Fornece testes ATF de Gestão de incidentes. | Ativo | verdadeiro | |
| Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves [com.snc.incident.mim] | Fornece um processo de resposta a incidentes recomendado para gerenciar incidentes Um incidente crítico aos negócios com planos de comunicação de incidentes predefinidos e um workbench para lidar com diferentes aspectos do processo, incluindo comunicação, colaboração e postmortem. | Inativo | verdadeiro | • snc.iam<br>• com.snc.incident.updates<br>• .snc.task_outage |
| Notificação do Gestão de incidentes [com.snc.incident_notification] | Fornece a funcionalidade de Notificação para a Gestão de incidentes. | Ativo | falso | |
| Gestão de incidentes recomendada - San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego] | | | | |
| Página inicial de visão geral do incidente [com.glideapp.report.itsm.incident.overview] | Fornece a página inicial Visão geral do incidente. | Ativo | falso | glideapp.relatório.glideapp |
| Campos de resolução de incidentes | Adiciona **Resolvido** e. **Resolvido por** | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.incident_resolution_fields] | Campos para a tabela Incidente, semelhantes a **Encerrado** e. **Encerrado por** , preenchido com uma regra de negócio quando um incidente é resolvido ou encerrado. | | | |
| Atualizações de incidentes<br>[com.snc.incident.updates] | Plug-in de atualizações de incidentes - Inclui todas as atualizações do plug-in de base de incidentes. | Ativo | verdadeiro | |
| Sugestão de Índice<br>[com.glide.index_suggestion] | Sugira índices de banco de dados para consultas lentas. | Ativo | falso | Ferramentas de estatísticas, Estatísticas de coluna |
| Innovation Management<br>[com.snc.innovation_management] | A aplicação Gestão de ideias permite que os gerentes de ideias gerenciem ideias no nível da organização. | Inativo | falso | com.snc.comments_and_feedback |
| Gestão da inovação - Testes ATF<br>[com.snc.innovation_management.atf] | Gestão de inovação - ATF Tests fornece casos de teste e conjuntos de testes que podem ser executados na aplicação Gestão de inovação. | Inativo | falso | |
| Insira vários serviços da Web<br>[com.glide.web_service_insert_multiple] | Habilita várias inserções para a API Direct SOAP. | Inativo | falso | |
| Central de segurança da instância<br>[com.glide.instance_sec_center] | Este plug-in ativa o Portal da Central de segurança da instância. PESQUISE Central de segurança da instância no menu de navegação esquerdo. | Ativo | falso | • com.snc.pa.instance_sec_dash<br>• com.snc.pa.sp.widget<br>• com.glide.service-portal.esm |
| Replicação de dados da instância<br>[com.glide.idr] | Replica registros de uma instância para uma ou mais instâncias. | Inativo | falso | |
| Conector de sincronização de instância<br>[sn_instance_sync_connector] | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Conector de sincronização de instância - Core<br>[com.snc.instance_sync_connector_core] | Plug-in ITSM Instance Sync Core Connector que fornece a capacidade de ativar e aproveitar a Estrutura de sincronização de processos do Integration Hub. | Ativo | falso | com.glide.hub.process.sync |
| Integração - Componentes comuns<br>[com.snc.integration.common] | Fornece scripts comuns para integrações. | Inativo | falso | • com.glide.system_import_set<br>• com.glide.web_service_provider<br>• com.glide.system_property_categor |
| Integração - JDBC<br>[com.snc.integration.jdbc] | Fornece integração por JDBC. | Inativo | falso | • com.glide.web_service_application<br>• glideapp.agent<br>• com.snc.integration.common |
| Autenticação multifator<br>[com.snc.integration.multifactor.authentication] | Este plug-in para configurar a autenticação multifator na instância. | Ativo | falso | |
| IU aprimorada de Single Sign-on de vários provedores<br>[com.snc.integration.sso.multi.ui] | | Inativo | falso | • .glide.ui.ng.guided_flow<br>• com.snc.integration.sso.multi.install |
| Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores<br>[com.snc.integration.sso.multi.installer] | Use este plug-in em vez do plug-in Integração - Single Sign-On de vários provedores para ativar o recurso Single Sign-On de vários provedores. O plug-in Single Sign-on de vários provedores permite que as organizações se autentiquem em vários IDPs (provedores de identidade) usando SAML. Ele também oferece suporte à autenticação usando várias configurações de resumo. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração - Tivoli Enterprise Console (TEC) 2,0<br>[com.snc.integration.tivoli_tec] | Fornece integração da versão 2,0 com o Tivoli Enterprise Console (TEC). | Inativo | falso | • com.snc.integration.common<br>• com.glide.web_service_application<br>• glideapp.agent |
| Integração - Verizon eBonding<br>[com.snc.integration.verizon_ebonding] | Fornece integração com o Verizon eBonding. | Inativo | falso | • com.snc.integration.common<br>• com.glide.custom_web_service<br>• com.glide.static_wsdl<br>• com.glide.custom_web_service<br>• com.glideapp.ecc_retry_policy |
| IntegrationHub Remote Process Sync<br>[com.glide.hub.process.sync] | | | falso | • com.glide.hub.process.sync.model<br>• com.glide.hub.process.sync.jobs<br>• com.glide.hub.process.sync.actions<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• com.glide.hub.flow_designer_intros |
| IntegrationHub Remote Process Sync<br>[com.glide.hub.remote.process.sync.license] | A ServiceNow AI Platform A assinatura do Remote Process Sync permite o uso do Remote Process Sync com tabelas personalizadas e de plataforma.<br>**Nota:** Uso do Remote Process Sync em aplicativos personalizados ou tabelas que se estendem de a. ServiceNow a aplicação criada requer que os usuários estejam inscritos na aplicação estendida e na ServiceNow AI Platform Sincronização remota de processos. | | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integrações - Estrutura de autenticação externa [com.glide.external.app] | | Inativo | falso | |
| Descoberta de intenção [sn_nlu_discovery] (Disponível em ServiceNow Store) | Descobre intenções do usuário de incidentes e casos , ou solicitações. | Ativo | falso | • com.glide.nlu<br>• com.glide.platform_ml |
| Log de interação, roteamento e enfileiramento [com.glide.interaction] | Log de interação, roteamento e enfileiramento. | Inativo | falso | |
| Gestão de interações [com.glide.interaction] | Ativa o Sistema de gestão de interações | Ativo | falso | |
| Análise interativa [com.glideapp.interactive_analysis] | Análise interativa | Ativo | falso | • com.glideapp.home.publishers<br>• .glide.ui.ng<br>• com.glide.ui.ng.amb<br>• .glide.ui.ng.form_elements |
| Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates] | O permite que você crie modelos de entrevista reutilizáveis que são consistentes e eficientes para uso em investigações. | Ativo | verdadeiro | com.sn_component_interview_templates |
| Investment Funding [sn_invst_pln] (Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você planeje e gerencie investimentos alocando fundos para entidades de investimento, como unidades de negócios, produtos, equipes e assim por diante. | | | |
| Testes ATF [com.snc.investment_planning.atf] | ATF Tests fornece casos de teste e fatos de teste que podem ser executados na aplicação Investment Funding. | Ativo | falso | .snc.financial_planning_pmo.atf |
| Planejamento de investimentos | Permite um planejamento de investimentos contínuo e flexível para as entidades | Ativo | falso | • com.snc.app.grid<br>• app.snc.app.widgets |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.investment_planning] | financiadoras com base em suas prioridades e objetivos estratégicos. Ele fornece as opções de financiamento de cima para baixo e de baixo para cima e desfinanciamento de uma entidade. | | | • .snc.fiscal_calendar<br>• com.snc.planned_task_v2 |
| Planejamento de investimentos para PPM<br>[com.snc.investment_planning_pmo] | Permite o planejamento de investimentos contínuo e flexível para entidades de financiamento de PPM com base em suas prioridades e objetivos estratégicos. Ele fornece as opções de financiamento de cima para baixo e de baixo para cima e desfinanciamento de uma entidade. | Inativo | falso | • com.snc.investment_planning<br>• com.snc.financial_planning_pmo |
| Autenticação Baseada em Intervalo de IP<br>[com.snc.ipauthenticator] | Controla o acesso a uma instância com base no endereço IP. | Ativo | falso | |
| ISC NLU modelo para conversas do Virtual Agent<br>[com.glide.isc_nlu] | Habilita o pacote de conteúdo Compreensão da linguagem natural (NLU) para a Central de segurança da instância. | Inativo | falso | com.glide.isc_virtualagent |
| ISC Virtual Agent Conversations<br>[com.glide.isc_virtualagent] | Ativa o. Virtual Agent Pacote de conteúdo para a Central de segurança da instância. | Inativo | falso | • com.glide.cs.chatbot<br>• com.snc.nlu_studio |
| Resolução automática de ocorrências<br>[com.glide.cs.auto_resolution] | Intercepta incidentes enviados por meio do Portal de serviços ou e-mail e oferece aos usuários finais a opção de que o Virtual Agent ajude a encontrar uma resolução.<br>**Nota:** Ative o plug-in Glide Virtual Agent para habilitar este recurso. | Inativo | falso | com.glide.cs.chatbot |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de ativos de TI Mobile<br>[com.sn_itam_mobile] | O gerente de inventário pode receber e criar ativos na doca. | Ativo | falso | • com.glide.sg<br>• .glide.sg.offline |
| ITBM Security<br>[com.snc.itbm_security] | Plug-in comum para gerenciar a segurança nos plug-ins de Gestão de negócios DE TI. | Ativo | falso | |
| Repositório de Dados de TI<br>[com.snc.it_data_mart] | Armazena as informações que a aplicação Finanças DE TI usa para alocar despesas para contas e segmentos específicos no razão geral. | Inativo | verdadeiro | |
| Integração do ITSM com Microsoft Teams<br>[sn_now_teams_it]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A integração permite que os funcionários interajam com a central de serviços DE TI, diretamente no Microsoft Teams. Os funcionários podem fazer perguntas, relatar problemas, solicitar serviços e conversar com um agente da central de serviços DE TI virtual ou em tempo real para resolver problemas. | Inativo | falso | • now_teams<br>• com.glide.cs.chatbot.lite |
| Suporte do Designer de item para o catálogo de serviços<br>[com.glideapp.servicecatalog.item_designer] | Designer de item do Catálogo de serviços. | Ativo | verdadeiro | com.glideapp.servicecatalog |
| Configuração assistida do ITOM<br>[com.snc.guided_setup_metadata.itom] | Metadados da Configuração assistida do ITOM. | Ativo | falso | .snc.guided_setup |
| Dados de demonstração de ITSM e PA<br>[com.snc.itsm_pa.demos] | Dados de demonstração para Incidente, Problema, Mudança, ANS de tarefa, Serviços de negócio, oferta de serviço, Compromissos de serviço e Performance Analytics. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.incident<br>• com.snc.problem<br>• com.snc.change_request<br>• snc.com.ans<br>• .snc.cmdb<br>• com.snc.service_portfolio<br>• com.snc.service_portfolio.sla |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| ITSM CSDM Best Practice - Quebec<br>[com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec] | A versão Práticas recomendadas de CSDM do ITSM para Quebec inclui configurações de práticas recomendadas para oferecer suporte ao Common Service Data Model (CSDM). Este plug-in inclui uma regra de negócios que preenche o grupo de atribuição no incidente, problema e solicitação de mudança com base no campo de grupo de suporte no IC ou na oferta de serviço. | Inativo | falso | |
| Configuração assistida do ITSM<br>[com.snc.guided_setup.metadata.itsm] | Contém metadados para a Configuração assistida do ITSM. Este plug-in é para ServiceNow somente uso interno. | Ativo | falso | .snc.guided_setup |
| ITSM Mobile Agent<br>[com.sn_itsm_mobile_agent] | ITSM Mobile Experience reprojetado para Gestão de incidentes e de plantão. | Ativo | falso | |
| Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent<br>[com.snc.itsm.nlu] | Este plug-in contém modelos de NLU usados no Virtual Agent Tópicos para ITSM - casos de uso relacionados. | Ativo | falso | com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio |
| Pacote de conteúdo de otimização de processos ITSM (somente modo de manutenção)<br>[com.sn_itsm_process_opt.cp] | Fornece modelos de otimização de processo pré-configurados e iniciativas de melhoria para os processos de ITSM. | Ativo | falso | |
| Funções do ITSM - Gestão de mudanças<br>[com.snc.itsm.roles.change_management] | Este plug-in está incluído com o plug-in ITSM Roles. Este plug-in adiciona as funções sn_change_read e sn_change_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para a Gestão de mudanças para fatorar essas novas funções. | Inativo | falso | |
| Funções de ITSM - Gestão de incidentes | Este plug-in está incluído com o plug-in ITSM | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.itsm.roles.incident_management] | Roles.Este plug-in adiciona as funções sn_incident_read e sn_incident_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para a Gestão de incidentes para fatorar essas novas funções. | | | |
| Funções do ITSM - Gestão de problemas<br>[com.snc.itsm.roles.problem_management] | Este plug-in é carregado com o plug-in Funções ITSM. | Inativo | falso | |
| Funções do ITSM - Gestão de solicitações<br>[com.snc.itsm.roles.request_management] | Este plug-in adiciona sn_request_read e sn_request_wirte. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para a Gestão de solicitações para fatorar essas novas funções. | Inativo | falso | |
| Blocos de tópicos do VA compartilhado do ITSM<br>[com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks] | Contém blocos de tópicos de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como solicitar no catálogo e pesquisar na base de conhecimento. | | | |
| Spoke do ITSM<br>[com.snc.itsm.spoke] | Este spoke permite que os designers de fluxo automatizem e criem fluxos e ações associados ao ITSM | Ativo | falso | hub.glide.hub |
| Conversas do ITSM Virtual Agent<br>[com.snc.itsm.virtualagent] | Contém tópicos de conversa pré-criados para casos de uso relacionados ao ITSM. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.cs.chatbot<br>• com.glide.service-portal |
| Tópicos de conversa Lite do ITSM Virtual Agent (modo de manutenção)<br>[com.snc.itsm.virtualagent.lite] | Conversas somente leitura para casos de uso de autoatendimento de ITSM básico, incluindo abertura de incidentes, verificação de status, pesquisa na base de conhecimento, envio de solicitações e verificação de indisponibilidades. | Ativo | falso | • com.glide.cs.chatbot.lite<br>• com.glideapp.cs.sm_topic_blocks |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| ITSM Workspace [com.snc.agent_workspace.itsm] | Fornece a funcionalidade de Espaço do agente do ITSM. O plug-in está disponível por padrão para usuários novos e existentes. O plug-in ITSM Workspace também ativa o plug-in Páginas principais do ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page). | Ativo | falso | • com.agent_workspace<br>• com.glideapp.servicecatalog.worksp<br>• .snc.agent_recommend<br>• com.snc.agent_workspace.itsm.land |
| Páginas principais do Espaço ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page] | Fornece páginas principais do Espaço do agente ITSM - versão básica. | Inativo | verdadeiro | |
| ITSM Workspace - Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium] | Fornece páginas principais do Espaço do agente ITSM - versão premium. | Inativo | verdadeiro | Espaço do agente, Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis ITSM |
| Etapa JDBC para [com.glide.hub.action_step.jdbc] ServiceNow IntegrationHub | Ativa a etapa JDBC no Flow Designer, permitindo que você crie uma ação reutilizável para enviar comandos SQL para um banco de dados relacional. | Inativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Depuração de Cobertura de Código JS [com.glide.js.coverage] | Utilitário de depuração que coleta dados de cobertura para JavaScript do lado do servidor. | Inativo | falso | • com.glide.sessiondebug<br>• com.glide.snc_code_editor |
| JSDepurador [com.glide.glide-js-debugger] | ServiceNow depurador de scripts do lado do servidor. | Ativo | falso | api com.glide.glide-js-debugger-api |
| Modelo de resposta/ solicitação de serviço JSON [com.snc.application.json_service] | Principais componentes e auxiliares para um modelo de solicitação/ resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador. | Ativo | falso | |
| KCS Integration para Gestão de incidentes [com.snc.incident.knowledge] | Fornece integração da Gestão de incidentes com os recursos da Gestão avançada de conhecimento. | Inativo | verdadeiro | com.snc.knowledge_advanced.installer |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Mapas de serviços de negócio do Keylines<br>[com.snc.keylines_bsm_map] | Uma interface gráfica e interativa para visualizar itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece recursos de filtragem para gerenciar os dados exibidos, permitindo a configuração pelo usuário para exibir no contexto de sua função. Recursos adicionais permitem a exibição de tarefas relacionadas, como incidentes, problemas, mudanças e tarefas de certificação. | Ativo | falso | • glide.diagramador<br>• com.glideapp.bsm_map2 |
| API de conhecimento<br>[sn_km_api] | Fornece a capacidade de pesquisar, exibir e buscar artigos de conhecimento mais exibidos e em destaque. | Inativo | falso | |
| Blocos de conhecimento<br>[com.snc.knowledge_blocks] | Este plug-in adiciona um recurso de edição avançada à Gestão de conhecimento que permite que o usuário crie blocos de conteúdo reutilizáveis que podem ser incluídos em artigos de conhecimento existentes. Este recurso permitirá ter um artigo grande e ser capaz de exibir partes desse artigo para usuários específicos. | Ativo | verdadeiro | com.snc.knowledge_advanced.installer |
| Recursos de conhecimento no Construtor de IU<br>[com.snc.uib.knowledge] | Habilita artefatos configuráveis da Gestão de conhecimento (páginas, transformações de dados e consultas GraphQL) no Construtor de IU. | Ativo | falso | |
| Gestão de conhecimento Core<br>[com.glideapp.knowledge] | Instala os itens principais da Gestão de conhecimento usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao Conhecimento funcionem, como | Ativo | verdadeiro | • .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.ng<br>• com.glideapp.user_criteria<br>• rotação.snc.db.rotação |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal. O plug-in é ativado por padrão. | | | • com.glideapp.live_feed_v2<br>• com.glideapp.report.knowledge.ove |
| Documento de conhecimento<br>[com.snc.knowledge_document] | Adiciona funcionalidades baseadas em conhecimento ao plug-in Documentos gerenciados. Você pode criar um artigo de conhecimento a partir de um documento ou atualizar um documento de conhecimento para uma revisão mais recente. | Inativo | falso | .snc.document_management |
| Gestão de conhecimento - Integração de conteúdo externo<br>[com.snc.knowledge.external_integration] | Adiciona recursos de pesquisa de conteúdo externo à aplicação de gestão de conhecimento. Uma vez configurado, este recurso cria uma cópia do conteúdo externo em ServiceNow Como artigos de conhecimento e indexa os artigos por meio da Pesquisa Zing. Você deve ter privilégios de reutilização e cópia antes de configurar uma origem externa para ser pesquisável usando esse recurso. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.core.automation.connectio<br>• .snc.knowledge3<br>• com.snc.knowledge_advanced.insta |
| Gestão de conhecimento - Solicitante móvel<br>[com.glideapp.knowledge.mobile_requestor] | Este é um plug-in de manutenção usado para ativar os recursos do Solicitante móvel da Gestão de conhecimento. | Inativo | falso | • glideapp.knowledge<br>• .glide.script.vtable<br>• com.glide.mobile-employee.webview<br>• com.glide.mobile-employee.search |
| Gestão de conhecimento - Portal de serviços<br>[com.snc.knowledge_serviceportal] | Fornece recursos de gestão de conhecimento no portal de serviços. | Ativo | falso | • com.glide.service-portal.esm<br>• .snc.knowledge3 |
| Gestão de conhecimento avançada | Este plug-in adiciona recursos avançados à Gestão de conhecimento, | Inativo | falso | .snc.knowledge3 |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.knowledge_advanced] | como controle de versão e assinaturas. Isso requer que todas as Bases de conhecimento sejam Conhecimento v3. Use o plug-in Instalador avançado da Gestão de conhecimento para ativar. | | | |
| Instalador da Gestão de conhecimento avançada<br>[com.snc.knowledge_advanced.installer] | Use este plug-in para instalar o plug-in Knowledge Advanced. Ao ativar/atualizar este plug-in, ele fará validações em artigos de conhecimento e bases de conhecimento para garantir que o plug-in Conhecimento avançado possa ser instalado com sucesso. Se a validação falhar, observe os erros nos Logs de ativação do plug-in e siga as instruções fornecidas para corrigi-los. Quando todos os problemas forem corrigidos, execute novamente este plug-in para instalar o Knowledge Advanced. | Inativo | falso | |
| Gestão de conhecimento V3<br>[com.snc.knowledge3] | Ative este plug-in ao fazer upgrade do Eureka ou anterior. | Ativo | verdadeiro | • .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.ng<br>• com.glideapp.knowledge2<br>• com.glideapp.user_criteria<br>• .snc.contextual_search<br>• rotação.snc.db.rotação<br>• com.glideapp.live_feed_v2<br>• com.glideapp.report.knowledge.ove |
| Suporte do Wiki da Gestão de conhecimento<br>[com.glideapp.knowledge2.wiki] | Ative este plug-in para habilitar o suporte para artigos de conhecimento do tipo Wiki. | Ativo | falso | • com.glide.wiki<br>• com.glideapp.knowledge2 |
| Plug-in Capacidades do KCS da Gestão | Ative este plug-in para habilitar o uso de funções do KCS (kcs_contributor, | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| de conhecimento (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities] | kcs_publisher e kcs_candidate) e use os campos de metadados para o estado do artigo do KCS (governança e confiança). | | | |
| Visão geral de conhecimento [com.sn_knowledge_overview] (Novo em Tokyo) | Um painel para rastrear anaytics de conhecimento em tempo real. | Ativo | falso | • com.glideapp.report.knowledge.ove<br>• glideapp.knowledge<br>• glideapp.dashboards |
| Direitos de produto de conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements] | Conhecimento Direitos de produto, permite que os administradores do Atendimento ao cliente restrinjam o acesso aos clientes com base nos produtos aos quais eles têm direito. | Inativo | falso | com.sn_customerservice |
| Gestão de conhecimento - Suplemento para Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms_word] | Permite a criação de conteúdo no Microsoft Word e a publicação como um artigo de conhecimento usando um add-in do Word. | Inativo | falso | • com.servicenow_now_kb_office_add<br>• glideapp.knowledge<br>• com.sn_outlook_addin |
| Compositor de KPI [sn_kpi_composer] | O KPI Composer é uma aplicação para projetar KPIs e painéis usando metodologias de medição de desempenho. | Ativo | falso | |
| Integração do espaço de detalhes do KPI [com.snc.pa.kpi_details_ws_integ] | Análise de desempenho - Detalhes de KPI permite que o usuário explore dados para um determinado KPI. Este plug-in é usado para integrar o componente sn-kpi-details ao espaço. | Ativo | falso | • com.agent_workspace<br>• com.workspace_core |
| Suporte LDAP aprimorado [com.glide.ldap.ui] | | Inativo | falso | • .glide.ui.ng.guided_flow<br>• .glide.ldap |
| Gestão de solicitações jurídicas [sn_lg_ops] | Permite que os funcionários da organização enviem solicitações jurídicas | Inativo | falso | • com.glide.ui.checklist<br>• com.snc.planned_task_v2 |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | e acompanhem seu andamento, enquanto os usuários do departamento jurídico com funções apropriadas podem trabalhar para resolver essas solicitações. | | | • com.workspace_core<br>• sn_ex_emp_fd |
| Gestão de assuntos jurídicos<br>[sn_lg_matter]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas interdepartamentais e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes. | Inativo | falso | sn_lg_ops |
| Legal Conflict of Interest<br>[sn_lg_coi]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que você gerencie a divulgação, aprovação e registro de conflitos de interesses que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades concorrentes. | Inativo | falso | sn_lg_ops |
| Investigações jurídicas<br>[sn_lg_investigate]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite simplificar o processo de investigação de reclamações internas. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• sn_lg_matter |
| Processos forenses digitais para jurídico<br>[sn_lg_forensics]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O permite que você manipule solicitações forenses digitais para descoberta de dados relacionadas a fontes de dados custodial e não custodial que estão sujeitas a investigações ou litígio. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• sn_lg_matter |
| Contratos jurídicos simples<br>[sn_lg_contracts]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• sn_doc |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Pré-autorização jurídica para negociar ações<br>[sn_lg_stock_cp]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que você gerencie solicitações de pré-liberação de estoque em conformidade com a política de pré-liberação de estoque da empresa. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• .snc.fiscal_calendar |
| Conversas jurídicas no Virtual Agent<br>[sn_lg_va]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• com.glide.cs.chatbot |
| Legal: Mobile<br>[sn_lg_mobile]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e que advogados trabalhem nessas solicitações em seus dispositivos móveis. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• .glide.sg.agent_native_client<br>• sg.glide.com |
| Central de consultoria jurídica<br>[sn_lg_workspace]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e lidem com eficiência com problemas jurídicos. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• sn_lg_ws_comps |
| Central de consultoria jurídica Componentes<br>[sn_lg_ws_comps]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Componentes sísmicos para a Central de consultoria jurídica. | Inativo | falso | • com.servicenow_now_button<br>• com.servicenow_now_chart_bar |
| Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery<br>[sn_lg_pa]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece informações sobre operações jurídicas para tomar decisões orientadas por dados para seu departamento jurídico. | Inativo | falso | • sn_lg_ops<br>• snc.pa<br>• .snc.pa.premium |
| Núcleo de aplicações de prática jurídica<br>[com.sn_lg_lpa_core] | Fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados com formulários de admissão configuráveis, fluxos de processo, repositório | Inativo | falso | Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | de descarte, análise e integrações com ferramentas de terceiros. | | | |
| Gestão de serviços jurídicos (somente modo de manutenção) planejada para descontinuação após 1 de fevereiro de 2023 [com.snc.legal_service_automation] | Gerencia assuntos jurídicos e permite que os usuários relatem e rastreiem assuntos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.service_management.core |
| Gestão de serviços jurídicos Mobile [com.snc.legal_service_automation_m] | Gerencia componentes móveis da Gestão de serviços jurídicos. | Inativo | verdadeiro | • .snc.legal_service_automation<br>• com.snc.service_management_m |
| Limitar sessões simultâneas [com.glide.limit.concurrent.sessions] | Ative este plug-in para limitar sessões interativas simultâneas na instância. | Inativo | falso | |
| Gerador de Link [com.snc.linkgenerator] | Ativa o Gerador de links que permite criar links profundos em um formulário de RH para acessar informações fora da aplicação. Você pode gerar URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos ou acessar mídias sociais ou solicitações de execução | Inativo | verdadeiro | |
| Lista v2 [com.glide.list_v2] | Atualizações na exibição de listas que incluem uma IU de limpeza, listas hierárquicas e listas relacionadas incorporadas em formulários. | Ativo | falso | • .glide.tiny_url<br>• com.glide.ui_list_edit_with_form<br>• com.glide.db_context_menu |
| Componentes v3 da lista [com.glide.ui.list_v3_components] | Fornece os componentes necessários para a Lista v3, incluindo endpoints REST e componentes Angular. | Ativo | falso | • com.glide.ui.list_api<br>• .glide.ui.ng<br>• com.glide.ui.ng.amb<br>• .glide.ui.ng.form_elements |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • filtro.glide.ui.ng.filtro<br>• com.glideapp.report.charting_v2 |
| Configurações de conversa do atendente<br>[com.glide.cs.live_agent_settings] | Configurações de conversa do atendente | Ativo | falso | com.glide.interaction |
| Feed de atividades<br>[com.glideapp.live_feed_v2] | Fornece uma aplicação atualizada para publicar e compartilhar conteúdo em um ServiceNow instância. | Ativo | verdadeiro | • com.glideapp.live_feed<br>• com.glideapp.ui_components |
| Feed de atividades<br>[com.glideapp.live_feed] | Fornece um local para publicar e compartilhar conteúdo em um ServiceNow instância. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.custom_web_service<br>• com.glideapp.live_common<br>• com.glide.notification |
| Documento do Feed de atividades - Acompanhar tarefas (incidente, mudança etc.)<br>[com.glideapp.live_feed_document] | O permite que você gerencie suas conversas de tarefa e comentários do **Meu Feed** ou um grupo de documentos. | Ativo | falso | com.glideapp.live_feed |
| Framework de localização<br>[com.glide.localization_framework] | Uma estrutura para gerenciar fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Instalador do Framework de localização. | Ativo | falso | • com.glide.localization_framework.sc<br>• com.glide.localization_framework.xt<br>• .glide.localization_framework.va<br>• com.glide.localization_framework.se<br>• i18n.glide.i18n |
| Estrutura de localização do Catálogo de serviços<br>[com.glide.localization_framework.service_catalog] | Permite a tradução de itens do catálogo usando a Estrutura de localização. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Instalador do Framework de localização. | Ativo | falso | .glide.localization_framework |
| Framework de localização do Virtual Agent<br>[com.glide.localization_framework.va] | Habilita a tradução do tópico do Virtual Agent usando a Estrutura de localização. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Instalador do Framework de localização. | Ativo | falso | .glide.localization_framework |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Instalador da estrutura de localização<br>[com.glide.localization_framework.installer] | Aprimora a experiência existente de traduzir os artefatos em uma instância automatizando a maioria das tarefas manuais no processo de localização. | Ativo | falso | • com.glide.hub.integrations<br>• .glide.localization_framework<br>• com.glide.localization_framework.sc<br>• com.glide.localization_framework.xt<br>• .glide.localization_framework.va<br>• com.glide.localization_framework.se |
| Item do catálogo macroponent para UIB<br>[com.glideapp.servicecatalog.macroponent] | Componente para Construtor de IU Para Item do catálogo e Produtor de registro. | | falso | • com.devsnc_sn_catalog_form<br>• com.devsnc_sn_catalog_action<br>• com.devsnc_sn_catalog_description<br>• com.devsnc_sn_catalog_form_conn<br>• com.devsnc_sn_catalog_price<br>• com.devsnc_sn_catalog_quantity<br>• com.devsnc_sn_catalog_additional_<br>• com.devsnc_sn_catalog_request_fo |
| Navegador Magellan<br>[com.glide.ui.magellan_navigator] | Fornece um navegador de aplicações reprojetado para UI principal. Combina recursos de navegação padrão, favoritos personalizáveis e itens acessados recentemente em um único controle responsivo. | Ativo | falso | • .glide.ui.magellan_navigator_api<br>• .glide.ui.doctype<br>• .glide.ui.ng |
| Cronogramas de manutenção<br>[com.snc.maintenance_schedules] | Vincula itens de configuração aos cronogramas de manutenção. Os cronogramas de manutenção são verificados em relação às datas planejadas para mudanças, e aqueles que aparecem fora do cronograma de manutenção são marcados. | Ativo | falso | • com.glide.cronogramas<br>• .snc.cmdb |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de ocorrências graves<br><br>[com.sn_majorissue_mgtdyn] | Um conjunto de recursos usados para gerenciar comunicações voltadas para o cliente e processos de resolução para problemas comuns. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_publications<br>• .snc.task_communication_managem |
| Documentos gerenciados<br><br>[com.snc.document_management] | • Leve<br>• Solução baseada em ITIL para gerenciar documentos eletrônicos em seu ServiceNow instância. Para habilitar a capacidade de publicar na base de conhecimento, ative o plug-in Documento de conhecimento. | Inativo | verdadeiro | |
| Central de gerentes<br><br>[sn_mh]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes cresçam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados. | Ativo | verdadeiro | .snc.employee_center_pro |
| Espaço para gerentes<br><br>[com.snc.manager_workspace]<br><br>(Somente modo de manutenção) | Shell principal da aplicação Espaço do gerenciador.Instale o Espaço do ITSM Manager ou o Espaço do CSM Manager para obter os módulos | Ativo | verdadeiro | wfo.snc.wfo |
| Gestão de serviços de marketing<br><br>[com.snc.marketing_service_automation]<br><br>(Somente modo de manutenção) | Gerencia solicitações de marketing e permite que os usuários relatem e rastreiem essas solicitações. A ativação desse plug- | Inativo | verdadeiro | com.snc.service_management.core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Planejado para descontinuação após 1 de fevereiro de 2023 | in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Gestão de serviços de marketing para celular [com.snc.marketing_service_automation_m] | Gerencia componentes móveis da Gestão de serviços de marketing. | Inativo | verdadeiro | • .snc.marketing_service_automation<br>• com.snc.service_management_m |
| Extensões de reunião para Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (Disponível em ServiceNow Store) | . ServiceNow Para ser incorporado diretamente em uma reunião do Microsoft Teams iniciada a partir de um incidente grave. | Inativo | falso | sn_notify_msteams |
| Ferramenta de Mesclagem [com.glide.ui.mergetool] | Interface do usuário para executar mesclagens entre duas cargas úteis. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• com.glide.snc_code_editor |
| Controle de código-fonte de metadados [com.glide.source_control] | A integração de controle de código aplica e confirma mudanças em um repositório externo. | Ativo | falso | com.glide.system_update_set |
| Árvore de metadados [com.snc.metadata_tree] | Representação hierárquica de metadados. | Ativo | falso | .snc.apps_file |
| Integração do Metadender [com.snc.threat.metafender] | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | com.snc.threat.intelligence |
| Definição de métrica [com.glide.metrics] | Fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas e permite que as definições sejam rastreadas e armazenadas pelo sistema. | Ativo | verdadeiro | com.glide.cronogramas |
| MetricBase [com.snc.clotho] | Armazenamento e processamento de dados de série temporal. | Inativo | falso | • com.glide.highcharts<br>• .glide.hub.flow_trigger |
| Demonstração do MetricBase | Dados de série temporal de amostra que você | Inativo | verdadeiro | .snc.clotho |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.clotho.demo] | pode usar para explorar a funcionalidade MetricBase. | | | |
| Microsoft AD Spoke para IntegrationHub<br><br>[com.sn.ad.spoke] | O AD Spoke para IntegrationHub fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o gerenciamento de usuários, grupos, computadores e objetos no AD. | Inativo | falso | • com.glide.hub.designer_backend.mo<br>• com.glide.hub.action_step.powersh |
| Microsoft AD Spoke para Redefinição de senha<br><br>[com.snc.password_reset.ms.ad.spoke] | | | | |
| Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub<br><br>[com.sn.azure_ad.spoke] | O Azure AD Spoke para IntegrationHub fornece ações que um analista de processos pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório. A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365. | Inativo | falso | • com.glide.hub.designer_backend.mo<br>• .glide.hub.action_step.rest |
| Microsoft Azure AD Spoke para redefinição de senha<br><br>[com.sn.password_reset.aad.spoke] | O aplicativo com escopo do Azure AD de Redefinição de senha fornece uma conexão pré-criada para armazenamentos de credenciais no Azure AD, permitindo a redefinição e a mudança de senha. | Ativo | falso | • com.sn.azure_ad.spoke<br>• com.glideapp.password_reset<br>• com.sn.password_reset.ah |
| Microsoft Azure Translation spoke<br><br>[com.glide.microsoft_translation_spoke] | O uso dos serviços de tradução da Microsoft adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto. | Inativo | falso | com.glide.hub.integrations |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Microsoft Integrações - Core<br><br>[sn_now_teams]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Integração da aplicação com escopo para a versão da Store do Microsoft Teams com ServiceNow. | Inativo | falso | • com.glide.channelproxy<br>• adaptador.glide.cs.adaptador<br>• com.glide.hub.designer_backend.mo<br>• .snc.msteams.app.core<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• sn_msteams_ahv2<br>• sn_tcm_collab_hook<br>• now_azure<br>• sn_va_teams |
| Spoke do Microsoft OneDrive<br><br>[com.sn.onedrive.spoke] | Contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviço de documentos de terceiros. | Ativo | falso | |
| Serviços de documentos do Microsoft OneDrive<br><br>[com.sn.documents.onedrive] | Colabore no Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em um ServiceNow instância. Esta integração é bidirecional: As mudanças são refletidas no Microsoft OneDrive e na instância. | Ativo | falso | • .snc.multiprovider_documents<br>• .sn.onedrive.spoke<br>• com.sn.azure_ad.spoke |
| Microsoft SharePoint spoke<br><br>[sn_sp_spoke]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que o Hub de integração se conecte ao SharePoint. | Ativo | falso | • .glide.cobject<br>• .glide.hub.dynamic_inputs<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.glide.hub.integration.runtime |
| MID Server<br><br>[com.glideapp.agent] | O MID (Management, Instrumentation, and Discovery) Server é uma aplicação Java que é executada como um serviço Windows ou daemon UNIX. O MID Server facilita a comunicação e a | Ativo | falso | com.glide.custom_web_service |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | movimentação de dados entre o. ServiceNow plataforma e aplicações externas, fontes de dados e serviços. | | | |
| Cluster distribuído do MID Server<br>[com.snc.agent.distributed_cluster] | Habilita o tipo de cluster distribuído do MID Server para Inteligência operacional. | Inativo | falso | sa.snc.sa.métrica |
| Configuração de assinatura da Estrutura de gestão de chaves DO MID Server<br>[com.glideapp.agent.kmf_config] | Cria registros de configuração de assinatura KMF para tabelas DO MID Server. | | falso | |
| Mobile Analytics<br>[com.glide.mobile.analytics] | Verifica se há novos aplicativos para celular a serem registrados, sincroniza as configurações da instância do Mobile Analytics com o. ServiceNow E fornece aos usuários acesso ao Painel de análise móvel. Este plug-in adiciona as funções mobile_analytics_admin e mobile_analytics_viewer. | Ativo | falso | com.glide.serviceproxy |
| Construtor de apps para celular<br>[sn_mab]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ServiceNow construtor para aplicações móveis nativas. | Ativo | falso | mab_api |
| API do Construtor de aplicações para celular<br>[sn_mab_api]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Uma API para suporte a aplicações móveis com acesso a configurações de aplicações móveis. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Construtor de cartões para Mobile<br>[sn_mobile_card_bui] | Uma exibição interativa de itens, modelo de exibição e ferramenta do construtor de configuração de exibição | Ativo | falso | Nenhum(a) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | integrada ao Mobile Studio. | | | |
| Meus ativos do funcionário móvel<br><br>[com.glide.mobile-employee.myassets] | Este plug-in contém a configuração e os registros para criar a exibição Meus ativos que são usados na aplicação nativa do Mobile Employee Experience. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você. | Inativo | falso | |
| ITIL de dispositivos móveis e Gestão de serviços<br><br>[com.snc.itil_mobile] | Aplicações e módulos para ITIL e Gestão de serviços. | Ativo | falso | • rótulos.glide.com<br>• com.glide.mobile |
| Rastreamento de localização móvel<br><br>[com.slide.sg.location.tracking]<br><br>(Novo em Utah) | Permite o uso de rastreamento de localização baseado em ação. Esta opção de acompanhamento inicia e interrompe o acompanhamento com base nas ações que o usuário executa. A opção de acompanhamento manual não depende da instalação deste plug-in. | Ativo | falso | • .snc.geolocalização<br>• sg.glide.com |
| Mobile SDK<br><br>[com.snc.mobile_sdk] | | | | |
| Mobile Studio<br><br>[com.glide.sg-studio] | Plug-in para Mobile Studio | Ativo | falso | sg.glide.com |
| IU para celular<br><br>[com.glide.ui.m] | Interface do usuário para dispositivos móveis com iOS 6 ou posterior ou Android 4 ou posterior com o navegador Chrome. Fornece funcionalidade quase completa do produto. Adiciona uma aplicação de IU do sistema móvel ao navegador de aplicações | Ativo | verdadeiro | • .glide.wiki<br>• rótulos.glide.com<br>• .glide.db_images<br>• .glide.ui.font_icons<br>• .glide.ui.ng<br>• .glide.ui.zepto<br>• tema.tablet.com.glide.ui.tablet.them |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | na IU padrão para configurar a IU móvel. | | | • .glide.ui.recent_selections<br>• .glide.ui.table_titles<br>• com.snc.platform.security.oauth<br>• .glide.ui.magellan_navigator_api<br>• com.glide.ui.list_api<br>• com.glide.notification.push |
| Publicação para celular<br>[com.glide.sn-mobile-whitelabel] | Plug-in do Mobilew para lidar com solicitações, status e publicação de identidade visual do app personalizado. | Inativo | falso | |
| Gestão de modelo<br>[com.snc.model] | O permite gerenciar e manter categorias de modelo, modelos, pacotes e modelos agrupados. | Ativo | verdadeiro | |
| Mecanismo de modelagem<br>[com.snc.financial_management] | Permite que os analistas financeiros montem dados de gastos, criem modelos de custo e gerem relatórios para mostrar como os fundos estão sendo usados. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.itfm_core<br>• .snc.financial_planning<br>• .snc.cost_management<br>• com.snc.service_charging |
| Mecanismo de modelagem - Testes ATF<br>[com.snc.financial_management.atf] | Testes ATF para Mecanismo de modelagem | Inativo | falso | .snc.financial_management_model |
| Estrutura dos Serviços de documentos de vários provedores<br>[com.snc.multiprovider.documents]<br>(Novo em Tokyo) | Permite que sua equipe colabore em tempo real e adicione versões, armazene, copie, exclua, restaure e carregue documentos. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| Estatísticas de mutex<br>[com.glide.stats.mutex] | Estatísticas de mutex. | Ativo | falso | .glide.stats |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Meus Ativos [com.snc.asset_myassets] | Fornece aos usuários acesso de autoatendimento a seus próprios ativos, contratos e solicitações. | Ativo | falso | .snc.asset_management |
| Editor de campos de pares nome-valor [com.glide.ui.name_values_editor] | Adiciona um editor detalhado para tipos de campo de pares nome-valor. | Ativo | falso | .glide.ui.ng |
| Consulta em idioma natural [com.snc.nlq] | Traduz enunciados em linguagem natural em consultas de pesquisa para encontrar e filtrar dados rapidamente. | Inativo | falso | com.glide.platform_ml |
| Melhor ação para Atendimento ao cliente [com.snc.cs_next_best_action] | Fornece configurações e recursos específicos do Atendimento ao cliente da Next Best Action e Decisão assistida. | Ativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.snc.next_best_action |
| BSM de última geração [com.snc.ng_bsm] | BSM de próxima geração (NG-BSM) baseado em D3 e Angular. Fornece uma interface gráfica interativa aprimorada e moderna para visualizar itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece recursos de filtragem para gerenciar os dados que estão sendo exibidos e exibe informações relacionadas para ICs, como Eventos, Incidentes, Problemas e Mudanças. | Ativo | falso | .glide.ui.heisenberg |
| NG Comum para a experiência de fluxo guiado [com.glide.ui.ng.guided_flow] | Componentes angulares comuns para a Guided Flow Experience. | Inativo | falso | • tema.tablet.com.glide.ui.tablet.them<br>• .glide.ui.ng<br>• .glide.ui.themes.doctype |
| Componentes compartilhados do NG [com.glide.ui.ng] | Fornece bibliotecas e serviços comuns a plug-ins que usam o Angular. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• angularui.glide.ui.angularui<br>• com.glide.ui.ng.amb |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| NLU Active Learning - Propriedades<br>[com.glide.nlu.active_learning_properties] | Instala as propriedades necessárias para o aprendizado ativo de NLU. | Ativo | falso | com.glide.nlu |
| Modelo comum de NLU<br>[com.glide.nlu.model] | As entidades de padrão comumente usadas nos pacotes de plug-in Modelo Comum de NLU podem ser importadas e usadas em qualquer modelo de NLU no Construtor de Modelos de NLU. Padrões comumente usados, como e-mail, telefone e. ServiceNow Entidades de padrão específicas, como INT, RITM, são disponibilizadas. | Inativo | falso | com.glide.nlu |
| Workbench de NLU<br>[com.snc.nlu_studio] | Permite a criação de modelos de Compreensão de linguagem natural (NLU). Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) de um determinado enunciado/ frase do usuário. | Ativo | | |
| Recursos avançados do workbench de NLU<br>[com.snc.nlu.workbench.advanced]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Adiciona recursos adicionais ao Workbench de NLU, incluindo Revisão de Conflitos de NLU, Teste em Lote de NLU e Desempenho do Modelo de NLU. | Ativo | falso | • com.snc.nlu_studio<br>• com.glide.nlu<br>• com.glide.platform_ml<br>• sn_nlu_discovery (armazenamento) |
| NLU Workbench - Core<br>[com.glide.nlu] | NLU principal. Instala as tabelas necessárias para modelos de NLU persistentes que são criados usando o Construtor de modelos de NLU. | Ativo | falso | |
| Conector Notify para Microsoft Teams<br>[sn_notify_msteams] | Expande os provedores do Notify gerenciando e iniciando uma reunião do Microsoft Teams diretamente de qualquer registro de tarefa. | Inativo | falso | • com.snc.notify<br>• now_azure<br>• sn_msteams_com_spk |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| Cliente de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.client] | Ajuda a manter a consistência, garantindo que os registros de uma determinada empresa se refira a essa empresa com o mesmo nome. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Configuração de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.config] | Configuração de serviços de dados de normalização. | Ativo | falso | .snc.guided_setup |
| Serviço de preferência de notificação [com.glide.notification.preference.service] | Define javascript e REST API para configurar preferências de notificação. | Ativo | falso | com.glide.notification |
| Interface do usuário de preferência de notificação [com.glide.notification.preference.ui] | Define a interface do usuário para a guia Notificações no menu de configurações do sistema. | Ativo | falso | NG shared components, com.glide.notification.subscription, Notification System Push Addon, com.glide.notification.preference.service |
| Push do sistema de notificação [com.glide.notification.push] | Adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação. | Ativo | falso | • com.glide.notification<br>• .glide.push |
| Notificar [com.snc.notify] | Fornece recursos de plataforma poderosos para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS, possibilitando a criação de sistemas de Resposta de voz interativa (IVR) flexíveis para fazer praticamente qualquer coisa. Requer o Driver do Twilio e um contrato separado com o Twilio para recursos de SMS e voz. | Inativo | verdadeiro | • com.glide.phone_number<br>• com.snc.notify.twilio |
| Driver do Notify-Twilio Direct [com.snc.notify.twilio_direct] | Fornece suporte ao Notify para Twilio. Requer um contrato separado com o Twilio para recursos de SMS/voz. | Inativo | falso | • .snc.sn_context<br>• com.snc.notify |
| Now Experience Analytics | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.now-experience-analytics] | | | | |
| NowMQ v2 Messaging API<br>[com.snc.nowmq_v2] | Fornece uma fila simples de usar com recursos como prioridades, FIFO de conclusão, estados personalizados e reconfiguração ou migração de back-end sem mudanças de cliente. | Ativo | falso | com.snc.nowmq_v2_apis |
| Criptografia de campo Enterprise<br>[com.glide.now.platform.encryption] | Criptografia de campo Enterprise Habilita a criptografia de campo com o gerenciamento do ciclo de vida de chaves do NIST (Key Management Framework, estrutura de gestão de chaves) e a proteção de chave HSM FIPS 140-2-L3 junto com a automação de trabalhos de migração de chave e dados. | | falso | • com.glide.kmf.global<br>• .glide.encryption |
| OAuth 2.0<br>[com.snc.platform.security.oauth] | A implementação do OAuth 2,0 para oferecer suporte à concessão e autenticação de token. | Ativo | falso | • .glide.certificados<br>• com.snc.platform.security.oauth.leg |
| OAuth 2,0 legado (não ative. Usar "OAuth 2,0")<br>[com.snc.platform.security.oauth.legacy] | Implementação legada do OAuth 2,0. Em vez disso, instale o com.snc.platform.security.oauth. | Ativo | falso | |
| ODBC Commons<br>[com.glide.odbc.commons] | ODBC Commons. | Ativo | falso | |
| Omni Experience - Conjunto de recursos padrão<br>[sn-oe-sfs]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Contém várias aplicações de Interfaces conversacionais, incluindo Console de administração de Interfaces conversacionais, conteúdo de diagnóstico para Advanced Work Assignment e Barra lateral. | Ativo | verdadeiro | • .glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite<br>• com.sn.ace_framework |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Retorno de chamada omnicanal<br><br>[sn_omni_callback]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Adiciona um novo conjunto de recursos da plataforma que habilitam outros ServiceNow aplicações para exibir ou anunciar opções de retorno de chamada para os usuários. | Ativo | falso | • com.glide.cs<br>• com.glide.interaction.awa<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• com.snc.appointment_booking |
| Omnichannel Callback for Customer Service Management<br><br>[com.sn_omnichannel_callback]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Estende os recursos de retorno de chamada omnichannel para oferecer suporte a casos de uso específicos do CSM. Isso inclui experiência do cliente, experiência do agente e suporte ao modelo de dados CSM. | Ativo | falso | • com.sn.omnichannel.callback<br>• com.sn_customerservice |
| De plantão: Notificações por push para celular<br><br>[com.sn_on_call_m_notif] | | | | |
| De plantão: PA e Pacote de conteúdo de relatórios<br><br>[com.snc.on_call.par.content] | • Painéis<br>• Pacote de conteúdo de Relatórios e Performance Analytics para cronogramas e escalações de plantão | Ativo | falso | • .glide.script.vtable<br>• .snc.on_call_rotation |
| Agendamento de plantão<br><br>[com.snc.on_call_rotation] | Fornece a capacidade de criar cronogramas de plantão e árvores de escalação. Quando um incidente é criado, roteie dinamicamente a escalação para um recurso de plantão. O On Call permite configurar e criar diferentes cronogramas de plantão por processo e grupo de atribuição. Ao utilizar o plug-in Notify, os recursos podem usar escalações de SMS e voz para interagir com a escalação para confirmar | Inativo | verdadeiro | • com.glide.cronogramas<br>• com.glide.notification<br>• .glide.ui.ng<br>• com.snc.app.calendar<br>• .snc.fullcalendar |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | incidentes e assim por diante. | | | |
| Openframe<br>[com.sn_openframe] | Uma interface para integrar sistemas de comunicação externos com ServiceNow. Este plug-in traz um quadro de IU acessível e disponível em qualquer lugar no ServiceNow telas. | Inativo | falso | .glide.ui.ng |
| Openframe Integration App<br>[com.sn_openframe_integration] | Contém registros para oferecer suporte à estrutura UIB. | Inativo | falso | |
| Inteligência operacional<br>[com.snc.sa.metric] | A Inteligência operacional fornece a capacidade de capturar e explorar e analisar dados de métricas operacionais, identificando e indicando anomalias. | Ativo | falso | • com.glideapp.itom.snac<br>• servidor web.snc.sa.mid.webserver<br>• .snc.clotho<br>• com.glide.highcharts<br>• cluster.snc.agent.distributed.cluste<br>• .glide.ui.list_v3_components<br>• com.snc.itom.ui<br>• com.snc.sa.metric.health<br>• com.oi-escopo-app, |
| Inteligência operacional - App com escopo WS<br>[com.oi-scoped-app] | Inteligência operacional - App com escopo do espaço para diferentes interfaces do usuário. | Ativo | falso | com.glide.graphq |
| Gestão de mudanças para tecnologia operacional<br>[com.sn_ot_chg_mgmt]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os engenheiros implementem mudanças nos Ativos de tecnologia operacional e nos processos de produção. | Ativo | falso | • Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class)<br>• Modelo de equipamento ISA (com.sn_isa_model)<br>• Gerente de tecnologia operacional (com.sn_ot_foundation) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de incidentes para tecnologia operacional<br>[com.sn_ot_inc_mgmt]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os fabricantes gerenciem incidentes de dispositivos de OT da abertura ao fechamento. | Ativo | falso | • Modelos de classe de IC do CMDB (com.sn_cmdb_ci_class)<br>• Modelo de equipamento ISA (com.sn_isa_model)<br>• Gerente de tecnologia operacional (com.sn_ot_foundation) |
| Gerenciador de tecnologia operacional<br>[com.sn_ot_foundation]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os fabricantes agreguem dados de OT de várias fontes para criar uma base de dados sólida de ambientes de OT. | Ativo | Falso(a) | • com.sn_mfg_common<br>• com.sn_cmdb_ci_class<br>• com.sn_isa_model<br>• com.sn_otsm_sgc<br>• com.sn_datagrid |
| Execução sequencial do Guia de pedido<br>[com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing] | | | | |
| Processamento de e-mail solicitado<br>[com.glide.email_ordered_processing] | Permite que ações de e-mail de entrada sejam solicitadas e interrompa o processamento de forma programática. | Ativo | falso | |
| Extensão da organização<br>[com.snc.organization_extension] | Fornece entidades de estratégia de objetivos, estratégia empresarial e unidade de negócios. | Ativo | verdadeiro | |
| Gestão da organização<br>[com.snc.organization_management] | | Ativo | falso | |
| Numeração de indisponibilidade<br>[com.snc.outage_numbering] | Este plug-in introduzirá uma nova coluna de identificador exclusivo para a tabela de indisponibilidade. Este plug-in é ativado automaticamente para todas as instâncias, exceto aquelas que já têm uma coluna de prefixo numérico na tabela de indisponibilidade. Não | Ativo | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ative este plug-in se você tiver um prefixo numérico para esta tabela. | | | |
| Notificações por e-mail de saída<br>[com.glide.email_outbound] | Habilita notificações por e-mail de saída. | Ativo | falso | |
| Log de HTTP de Saída<br>[com.glide.outbound_http_log] | Log de solicitação HTTP de saída | Ativo | falso | |
| Acompanhamento de saída<br>[com.glide.outbound_tracking] | Acompanhamento da solicitação de saída. | Ativo | falso | com.glide.usageanalytics |
| Outlook Actionable Messages<br>[com.sn_ms_oam] | Outlook Actionable Messages | Ativo | falso | com.snc.platform.security.oauth |
| Atendimento ao cliente terceirizado (somente modo de manutenção)<br>[com.snc.outsourcing_service_provider] | Permite a integração de organizações de Provedor de serviços terceirizados (OSP). Uma empresa pode contratar OSPs para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos por motivos como suporte regional, diferentes idiomas, disponibilidade sazonal e assim por diante. | Ativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• .snc.outsourcing_service_provider |
| Páginas de visão geral<br>[com.glide.ui.overview_help] | Estrutura para páginas de visão geral. | Ativo | falso | .glide.ui.angular |
| Ferramenta de remoção de chamadas de pacotes<br>[com.glide.script.packages_call_removal] | Verifica scripts em busca de chamadas de Pacotes para ServiceNow Classes Java, propõe mudanças para substituí-las por nomes programáveis alternativos e facilita as mudanças de script. Chamadas de pacotes para ServiceNow As classes Java eventualmente serão proibidas no futuro ServiceNow e este | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | utilitário ajuda a preparar uma instância para isso. | | | |
| Painel de PA para Construtor de modelos de NLU<br>[com.glide.nlu.pa] | O plug-in PA Construtor de modelos de NLU rastreia o desempenho dos modelos de NLU que estão sendo usados no Virtual Agent. O plug-in empacota um painel de Desempenho de NLU , Que relata quantas previsões estavam corretas, quantas previsões foram ignoradas pelo modelo de NLU e quantas foram consideradas erradas por Virtual Agent usuários. | | | |
| Novo modelo de PA<br>[com.snc.pa.datamodel] | | | | |
| Otimizador de pacotes<br>[com.glide.package_optimizer] | Otimiza o processo de upgrade da aplicação comparando os hashes de arquivo gerados da instalação anterior. | Ativo | falso | Nenhum(a) |
| PAR Intelligence<br>[com.snc.par.intelligence]<br>(Novo em Utah) | O plug-in principal do PAR Intelligence. O classpath da API programável Forecast Glide, que permite aplicar a previsão de indicador do Performance Analytics a outras fontes de dados. | Ativo | falso | |
| Migração de visualização DO PAR<br>[com.snc.par.visualization.migração] | Migra a estrutura JSON de componentes de visualização sísmica em instâncias anteriores a San Diego para o novo formato. Este plug-in também migra o json sn-component-visualization para a estrutura json now-visualization-extensions. | Ativo | falso | now-visualization-extensions |
| Redefinição de senha<br>[com.glideapp.password_reset] | Fornece a capacidade de criar processos de autoatendimento e redefinição de senha da | Ativo | verdadeiro | • com.snc.process_flow_formatter<br>• com.glide.notification<br>• com.glide.usageanalytics |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | central de serviços para um ServiceNow instância. | | | |
| API de Redefinição de senha<br>[com.glideapp.password_reset.api] | Contém APIs com escopo relacionadas à aplicação Redefinição de senha. | Ativo | falso | |
| Redefinição de senha - Complemento de Orquestração<br>[com.glideapp.password_reset.addon.orchestration] | Complemento de redefinição de senha para habilitar o uso de ServiceNow Orquestração. Inclui suporte para Active Directory e sistemas de credencial baseados em SOAP remoto. | Inativo | | Redefinição de senha, Orquestração |
| Spoke de Redefinição de senha<br>[com.sn.password_reset.ph] | Fornece subfluxos e ações em IntegrationHub Necessário para a aplicação Redefinição de senha. | Ativo | falso | com.glide.hub.designer_backend.model |
| Redefinição de senha do Windows<br>[com.glideapp.password_reset_desktop] | Integração do Windows para Redefinição de senha. | Inativo | falso | |
| Melhorias do Designer de padrões<br>[sn_itom_pde]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Oferece a Estrutura de validação de comando. Fornece aos administradores de descoberta a capacidade de validar o acesso a credenciais para comandos específicos, incluindo comandos Unix e Windows, consultas SNMP, SNMP Walk, consultas de registro e chamadas HTTP GET. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Serviços de suporte ao paciente<br>[sn_patientservice]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Simplifica a integração, a educação e o envolvimento do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opioides e gestão de diabetes. | Inativo | verdadeiro | • .snc.business_location<br>• com.snc.csm_case_types<br>• com.snc.residência<br>• com.snc.install_base<br>• .glide.encryption<br>• com.sn_external_user_register<br>• com.snc.pdf_generator |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • bloco de assinatura.snc.com<br>• com.glideapp.user_criteria.scoped.a<br>• sn_hcls<br>• sn_csm_playbook<br>• com.sn_ind<br>• sn_doc<br>• sn_prd_pm<br>• sn_ciwf_ui_cmpnt |
| Operações de pagamento<br>[com.sn_bom_payment] | | | | |
| Gerador de PDF<br>[com.snc.pdf_generator] | Fornece uma ferramenta para gerar documentos PDF.<br>A aplicação Recursos Humanos usa isso com vários documentos. | Inativo | falso | bloco de assinatura.snc.com |
| Performance Analytics<br>[com.snc.pa] | Permite que os usuários definam e rastreiem KPIs (Key Performance Indicators, indicadores-chave de desempenho) e visualizem-os em cartões de pontuação e painéis. Os usuários podem relatar e comparar várias séries temporais, fazer análises avançadas de tendências e comparar seu desempenho com metas predefinidas. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• glideapp.relatório.glideapp<br>• com.glideapp.home.publishers<br>• com.snc.core.automation<br>• com.glide.usageanalytics |
| Performance Analytics - Console do administrador<br>[com.snc.pa.administração.console] | Um único console onde você pode:<br>• Explore e gerencie widgets e painéis do Performance Analytics, incluindo Soluções para Análise da plataforma e relatórios | Ativo | falso | • snc.pa<br>• .glide.ui.ng<br>• com.glide.ui.ng.amb<br>• diagnóstico.snc.pa.diagnóstico<br>• com.snc.pa.usage.overview |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Diagnosticar e resolver erros de configuração<br>• Exibir análise de uso<br>• Modifique as definições de configuração avançadas<br>• Acesso ServiceNow ajuda. | | | |
| Performance Analytics - Gerador de configuração<br>[com.snc.pa.configurationgenerator] | Fornece um gerador de configuração para criar um conjunto de Indicadores, detalhamentos, painéis e widgets do Performance Analytics com base na tabela derivada da tarefa. | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - GRC: Painéis avançados<br>[com.sn_grc_pa_advanced] | Contém os painéis do Advanced Performance Analytics criados para GRC. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_compliance<br>• com.sn_risk_advanced<br>• com.sn_audit |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment<br>[com.snc.pa.awa] | Fornece Performance Analytics Indicadores e visualizações para Advanced Work Assignment. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Ativo | falso | • snc.pa<br>• com.glide.awa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de portfólio de aplicações<br>[com.snc.pa.apm] | Gestão de portfólios de aplicações desenvolvidos usando Performance Analytics premium. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.apm<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de portfólio de aplicações e Gestão de mudanças<br><br>[com.snc.pa.apm.change_request] | Fornece integração da Gestão de portfólios de aplicações com a Gestão de mudanças que permite painéis de análise de desempenho de aplicações de negócios associadas a solicitações de mudança.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.apm<br>• snc.pa<br>• com.snc.pa.change |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de portfólio de aplicações e Gestão de problemas<br><br>[com.snc.pa.apm.problem] | Fornece integração da Gestão de portfólios de aplicações com a Gestão de problemas, que permite painéis de análise de desempenho de aplicações de negócios.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.apm<br>• snc.pa<br>• com.snc.pa.problem |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de mudanças<br><br>[com.snc.pa.change] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para Gestão de mudanças. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.glideapp.report.itsm.change.ov |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos de nuvem | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.sn_disco_cd] | | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Comunidades<br><br>[com.snc.pa.communities] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para Comunidades. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.sn_communities |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de configurações (CMDB)<br><br>[com.snc.pa.cmdb] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para a Gestão de configurações (CMDB). A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• .snc.cmdb<br>• com.snc.pa.change |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Análise de conteúdo<br><br>[com.snc.pa.premium.content_analytics] | Análise de conteúdo - Análise de desempenho | Ativo | falso | • com.sn_content_analytics<br>• .snc.pa.premium |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Automação de conteúdo<br><br>[com.snc.pa.premium.content_automation] | Análise de automação de conteúdo | Ativo | falso | • com.sn_content_analytics<br>• com.sn_content_automation<br>• .snc.pa.premium |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de atendimento ao cliente - Avançado<br><br>[com.snc.pa.customer_service_adv_pkg] | Atualiza o painel Atendimento ao cliente e incorpora indicadores para serviços adicionais ins: Gestão de problemas graves, Status da ação de caso de atendimento ao cliente, Atendimento ao | Ativo | falso | • snc.pa<br>• com.glideapp.report.customer_serv<br>• com.sn_customerservice<br>• .snc.pa.spotlight |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | cliente com Gestão de solicitações, Atendimento ao cliente com Gestão de serviços, Bate-papo do agente, Advanced Work Assignment para CSM e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Ative esses plug-ins para exibir os indicadores relacionados. Sem esses plug-ins, os indicadores podem não ser exibidos corretamente.<br><br>A ativação do plug-in Performance Analytics â Pacote de conteúdo â Customer Service Management - Advanced em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.pa.customer_service] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para o Atendimento ao cliente. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.glideapp.report.customer_serv<br>• com.sn_customerservice<br>• com.sn_customerservice_pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Descoberta<br><br>[com.snc.pa.discovery] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Descoberta. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• .snc.pa.cmdb<br>• descoberta.snc.com |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de eventos<br><br>[com.snc.pa.em] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de eventos Core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.glideapp.itom.snac<br>• glideapp.report.em |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.work_management_pa] | Fornece conteúdo do Performance Analytics para a Gestão de serviços de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | • snc.pa<br>• com.snc.work_management |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira<br><br>[com.snc.pa.fm] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para Gestão financeira. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • .snc.financial_management<br>• snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Atendimento ao cliente | Habilita painéis do Performance Analytics para Gestão financeira associados ao | Inativo | verdadeiro | • .snc.financial_management_for_csm<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.pa.fm.csm] | Customer Service Management.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.pa.fm.fsm] | Habilita os painéis do Performance Analytics para Gestão financeira associados à Gestão de serviços de campo.<br><br>A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • .snc.financial_management_for_fsm<br>• snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para planejamento financeiro<br><br>[com.snc.pa.financial_planning] | Permite que painéis de Análise de desempenho sejam associados ao processo de planejamento financeiro. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com ServiceNow equipe da conta para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • .snc.financial_planning<br>• snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Gestão de auditoria<br><br>[com.sn_audit_pa] | Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação GRC Audit Management. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. | Inativo | falso | • com.sn_grc_pa<br>• com.sn_audit |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Gestão de políticas e conformidade<br><br>[com.sn_compliance_pa] | Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação GRC Policy and Compliance Management. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • com.sn_grc_pa<br>• com.sn_compliance |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Gestão de riscos<br><br>[com.sn_risk_pa] | Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação Gestão de riscos de GRC. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • com.sn_grc_pa<br>• com.sn_risk |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos humanos Gestão de documentos do funcionário Aplicativo com escopo<br><br>[com.sn_hr_employee_files_pa] | Fornece relatórios e painéis do Performance Analytics para a Gestão de documentos do funcionário. | Inativo | falso | • com.sn_employee_document_manag<br>• com.sn_hr_core |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Resposta a vulnerabilidades<br><br>[sn_vul_analytics]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma integração do Vulnerability Response com o Performance Analytics para emissão de relatórios baseados em tendências. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | verdadeiro | • snc.pa<br>• mapa de árvore.snc.com<br>• sn_vul |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de eventos de ciclo de vida de recursos humanos | O permite que você defina e rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) para Enterprise Onboarding | Inativo | falso | com.sn_hr_lifecycle_events |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.sn_hr_lifecycle_pa] | e transições e mostre-os em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App de recursos humanos com escopo<br><br>[com.sn_hr_pa] | O permite que você defina e rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) do RH e mostre-os em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.sn_hr_core |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de ANS de incidentes<br><br>[com.snc.pa.ans] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de ANS de incidentes. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis ITSM<br><br>[com.snc.pa.itsm_dashboards] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para painéis ITSM. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.pa.change<br>• com.snc.pa.problem<br>• solicitação.snc.pa.<br>• .snc.pa.request2<br>• .snc.pa.knowledge<br>• pa.snc.pa.ans<br>• com.snc.pa.spotlight.incident |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de conhecimento<br><br>[com.snc.pa.knowledge_v2] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de conhecimento. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• .snc.knowledge3<br>• com.glideapp.report.knowledge.ove |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Inteligência operacional<br><br>[com.snc.sa.metric.pa.content] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Análise e relatórios Painel de soluções de inteligência operacional e KPIs. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • sa.snc.sa.métrica<br>• snc.pa<br>• com.glideapp.canvas<br>• .snc.pa.em |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de problemas<br><br>[com.snc.pa.problem] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para Gestão de problemas. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.glideapp.report.itsm.problem.c |
| Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de serviços de compras<br><br>[com.sn_spend_pa]<br><br>(Começando com Utah Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de serviços | Fornece um conjunto de métricas e painéis pré-configurados para avaliar gastos, eficiência operacional e desempenho da equipe no produto Operações de fornecimento e compras. | Inativo | falso | • .snc.sn_shop<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| de compras foi renomeado como Performance Analytics para Operações de fornecimento e compras.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis padrão DO PPM<br><br>[com.snc.pa.pmo_dashboards] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para PPM Standard Core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Ativo | falso | • .snc.pps_dashboards<br>• com.snc.financial_planning_pmo |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - PPM Standard<br><br>[com.snc.pps_dashboards] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para os painéis do Project Portfolio Suite Core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.snc.project_portfolio_suite |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de solicitações (Item solicitado)<br><br>[com.snc.pa.solicitação] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de solicitações para itens solicitados. Instalado com Performance Analytics - Premium. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de solicitações (solicitações)<br><br>[com.snc.pa.request2] | de solicitações para solicitações. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Pacote de conteúdo do Performace Analitics - Bate-papo da Central de serviços<br><br>[com.snc.pa.chat] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para bate-papo da Central de serviços. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • com.glide.connect<br>• suporte.connect.glide.com<br>• com.glide.connect.managers_dashb<br>• snc.pa |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Mapeamento de serviços<br><br>[com.snc.service-mapping.pa.content] | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Painel de Mapeamento de serviços e KPIs. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• .snc.pa.cmdb |
| Performance Analytics - Pacotes de conteúdo para ITSM<br><br>[com.snc.pa.premium.all_content] | A instalação deste plug-in instala pacotes de conteúdo para Incidente, Problema, Mudança, Incidente ANS, Conhecimento, e Itens solicitados para Performance Analytics. | Inativo | falso | • com.snc.pa.change<br>• com.snc.pa.problem<br>• solicitação.snc.pa.<br>• .snc.pa.request2<br>• .snc.pa.knowledge<br>• pa.snc.pa.ans |
| Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de registro de horas | Pacote de conteúdo do Performance Analytics para gestão de registro de horas. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir | Ativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.pa.time_card] | uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Análise de desempenho - Análise sensível ao contexto para Gestão de mudanças [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics] | Fornece capacidade adicional de abrir painéis do Performance Analytics sensíveis ao contexto no formulário de solicitação de mudança com base nas ações de IU. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.snc.pa.change |
| Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para bate-papo [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics] | Fornece painel adicional para analisar métricas de Suporte do Connect para filas de suporte no Performance Analytics. Adiciona um link relacionado ao formulário Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry] para exibir rapidamente as métricas da Análise de desempenho para a fila associada. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.snc.pa.chat |
| Análise de desempenho - Análise sensível ao contexto para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics] | Adição da capacidade de abrir painéis sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de atendimento ao cliente com base em ações de IU. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• .snc.pa.customer_service<br>• com.sn_customerservice<br>• .snc.pa.customer_service |
| Análise de desempenho - Análise sensível ao contexto para incidente [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics] | Adição da capacidade de abrir painéis sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de incidente com base em ações de IU. | Inativo | falso | snc.pa |
| Análise de desempenho - Análise sensível ao contexto para Gestão de problemas [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics] | Adição da capacidade de abrir painéis do Performance Analytics sensíveis ao contexto no formulário Problema com base nas ações de IU. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• com.snc.pa.problem |
| Performance Analytics - Diagnóstico [com.snc.pa.diagnostics] | Permite que os usuários executem diagnósticos em registros do Performance Analytics e aplicações relacionadas. | Ativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Performance Analytics - Suporte a domínios<br><br>[com.snc.pa.domain_support] | O plug-in Performance Analytics Domain Support fornece recursos adicionais para oferecer suporte à coleta de pontuações em instâncias separadas por domínio. Este plug-in requer que o plug-in Domain Separation esteja instalado. | Ativo | falso | • .snc.pa.premium<br>• glideapp.dashboards<br>• com.glide.domain.msp_extensions.in |
| Análise de desempenho - Exemplo - LinkedIn<br><br>[com.snc.pa.linkedin] | Importa automaticamente dados do LinkedIn historicamente e diariamente. | Inativo | falso | snc.pa |
| Análise de desempenho - Exemplo - Cotações de ações<br><br>[com.snc.pa.stock] | Importa automaticamente dados de cotações de ações historicamente e diariamente. | Inativo | falso | snc.pa |
| Análise de desempenho - Exemplo - Twitter<br><br>[com.snc.pa.twitter] | Importe automaticamente dados do Twitter historicamente e diariamente. | Inativo | falso | snc.pa |
| Análise de desempenho - Biblioteca de soluções de PA<br><br>[com.snc.pa.solution.library] | Permite que você atualize os visuais dos painéis que são enviados em outros pacotes de conteúdo. Atualize ou duplique painéis inteiros ou elementos selecionados. | Ativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - Premium<br><br>[com.snc.pa.premium] | Habilita a funcionalidade fornecida pela versão totalmente licenciada do Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br><br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics - Migração de pontuações<br>[com.snc.pa.scores_migration] | Migra pontuações de tabelas antigas para novas tabelas. Para fornecer o desempenho ideal, a tabela Pontuações [pa_scores] está sendo migrada para Pontuações de nível 1 [pa_scores_l1] e Pontuações de nível 2 [pa_scores_l2]. Durante a migração, não é possível coletar, modificar ou excluir pontuações. A coleta de dados programada e os trabalhos de limpeza não serão executados durante a migração. | Ativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - Destaque<br>[com.snc.pa.spotlight] | Permite que os registros sejam classificados por vários critérios ponderados. Quando um registro ultrapassa um limite de pesos totais, um Destaque é criado para destacar esse registro. | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics - Destaque - Mudar pacote de conteúdo em destaque<br>[com.snc.pa.spotlight.change] | Fornece componentes em destaque pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de mudança de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado. | Inativo | falso | • .snc.pa.spotlight<br>• com.snc.pa.change |
| Performance Analytics - Spotlight - Pacote de conteúdo Incidente Spotlight | Fornece componentes em destaque pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de incidentes | Inativo | falso | • .snc.pa.spotlight<br>• com.glideapp.canvas |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.pa.spotlight.incident] | de acordo com vários critérios ponderados. | | | |
| Spotlight - Pacote de conteúdo em destaque do problema<br><br>[com.snc.pa.spotlight.problem] | Fornece componentes em destaque pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de problemas de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado. | Inativo | falso | • .snc.pa.spotlight<br>• com.snc.pa.problem |
| Performance Analytics - Destaque - Solicitar pacote de conteúdo em destaque<br><br>[com.snc.pa.spotlight.request] | Fornece componentes em destaque pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de solicitação de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado. | Inativo | falso | • .snc.pa.spotlight<br>• .snc.pa.request2 |
| Performance Analytics e relatórios - Widgets do Portal de serviços<br><br>[com.snc.pa.sp.widget] | Suporte para widgets do Performance Analytics no Portal de serviços. Várias bibliotecas JavaScript e CSS foram incluídas para executar widgets do Performance Analytics de forma independente no Portal de serviços. | Ativo | falso | com.glide.service-portal |
| Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO<br><br>[sn_bom_pa]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece recursos de Análise de desempenho para aplicações de Operações de serviços financeiros. | Inativo | falso | • snc.pa<br>• sn_bom |
| Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de incidentes graves<br><br>[com.snc.pa.incident.mim] | Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para identificar e rastrear incidentes graves. Funcionalidade estendida disponível com Performance Analytics totalmente licenciado. | Inativo | falso | com.snc.incident.mim |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Visão geral do uso do Performance Analytics<br><br>[com.snc.pa.usage.overview] | Este plug-in contém painéis, relatórios e indicadores para monitorar o uso da Análise de desempenho e da emissão de relatórios. | Ativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium<br><br>[com.snc.pa.premium] | Habilita a funcionalidade à qual você tem direito com uma assinatura do Performance Analytics em todos ServiceNow® produtos. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics e relatórios - Widgets do Portal de serviços<br><br>[com.snc.pa.sp.widget] | Suporte para widgets do Performance Analytics no Portal de serviços. Várias bibliotecas JavaScript e CSS foram incluídas para executar widgets do Performance Analytics de forma independente no Portal de serviços. | Inativo | falso | com.glide.service-portal |
| Performance Analytics e emissão de relatórios para Solicitação universal<br><br>[com.snc.universal_request.pa] | Painéis e relatórios para visibilidade aprimorada sobre métricas de solicitação universal. | Ativo | falso | com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporti |
| Performance Analytics Premium para APM<br><br>[com.snc.pa.premium.apm] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | que inclui APM e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Gestão de negócios<br>[com.snc.pa.premium.itbm] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Gestão de negócios e Análise de desempenho. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium para Cloud Control Center | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.pa.premium.ccc] | uma assinatura que inclui o Cloud Control Center e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente<br>[com.snc.pa.premium.cs] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Atendimento ao cliente e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Performance Analytics Premium para Gestão financeira<br><br>[com.snc.pa.premium.fm] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Gestão financeira e Análise de desempenho. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium para Gestão de recursos humanos<br><br>[com.snc.pa.premium.hr] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Gestão de recursos humanos e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Gestão de operações DE TI<br>[com.snc.pa.premium.itom] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui ITOM e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium para IT Operations Suite<br>[com.snc.pa.premium.itos] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o IT Operations Suite e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Gestão de portfólios de projetos<br>[com.snc.pa.premium.ppm] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui PPM e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium para resposta a incidentes de segurança<br>[com.snc.pa.premium.sir] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui SIR e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | • Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Operações de segurança<br>[com.snc.pa.premium.sir] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Operações de segurança e Análise de desempenho. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Ativo | falso | snc.pa |
| Performance Analytics Premium para Gestão de serviços<br>[com.snc.pa.premium.service_management] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Gestão de serviços e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A | Inativo | falso | snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | | | |
| Performance Analytics Premium para Software Asset Management<br>[com.snc.pa.premium.sam] | Habilita a funcionalidade Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Software Asset Management e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:<br>• Crie indicadores, detalhamentos e outros registros<br>• Crie filtros interativos e use análise interativa<br>• Crie widgets de análise de texto<br>• Use Performance Analytics com dados externos<br>• Preserve pontuações além de 180 dias | Inativo | falso | snc.pa |
| Painéis de Desempenho<br>[com.glide.performance_dashboards] | Painéis de Desempenho | Ativo | falso | glide.cms |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Métricas de desempenho para VTB<br>[com.glide.ui.vtb_metrics] | Fornece a página de perfilador para benchmarking de métodos Java no Visual Task Board. | Inativo | falso | vtb.glide.ui.vtb |
| Serviços de linhas pessoais<br>[com.sn_ins_policy_b2c] | Permite que as seguradoras sejam ágeis e centradas no cliente na resolução de mudanças e solicitações de apólices de médio prazo. As seguradoras podem priorizar casos de subscrição por valor premium com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição. | | Sim | • com.sn_csm_playbook<br>• com.snc.csm_contributor_user<br>• com.sn_bom<br>• com.sn_bom_document<br>• com.sn_ins_underwrite |
| Subscrição de linhas pessoais<br>[com.sn_ins_underwrite] | Permite que as seguradoras roteiem solicitações de separação complexas instantaneamente para os subscritores com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. As seguradoras podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente. | | Não | • com.snc.csm_contributor_user<br>• com.sn_bom |
| Gestão de manutenção planejada<br>[com.snc.fsm_pm]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Gerencia a manutenção preventiva regular de ativos. | Ativo | verdadeiro | Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) |
| Gestão de trabalho planejado<br>[com.snc.fsm_planned_work_management]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações criem e gerenciem as atividades planejadas para ativos que estão programados para serem executados periodicamente. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.fsm_template_managemen<br>• com.snc.planned_maintenance |
| Plataforma como serviço<br>[com.snc.paas] | Permite o desenvolvimento de aplicações personalizadas | Ativo | falso | com.glideapp.workflow |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | para atender às necessidades de negócios. | | | |
| Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente<br>[com.sn_csm_playbook] | Os playbooks da Gestão de atendimento ao cliente orientam os agentes de atendimento ao cliente pelas várias tarefas e sua sequência para resolver os problemas do cliente e visualiza todo o ciclo de vidaem processos diversos e isolados. | Ativo | falso | • base.glide.pad.core<br>• com.glide.playbook_experience.con<br>• com.sn_customerservice |
| Portal Next Experience<br>[sn_sppolaris_theme]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que o tema Next Experience seja usado com os portais de Suporte ao cliente (csm), Atendimento ao cliente (csp) e Conhecimento (kb). | Inativo | falso | com.glide.service-portal |
| Gestão de portfólios<br>[com.snc.portfolio_management] | O plug-in Gestão de portfólios. | Inativo | falso | |
| PPM Mobile<br>[com.sn_ppm.mobile] | Este plug-in fornece a experiência do usuário do Project Portfolio Suite Mobile. Isso fornece acesso ao status do projeto e ao relatório de status do projeto no aplicativo para celular do agente. PPM Standard é obrigatório. Mas se não estiver ativo, instalar o PPM Mobile também ativa o plug-in PPM Standard. | Ativo | falso | com.snc.financial_planning_pmo |
| PPM Ridac<br>[com.snc.ppm_ridac] | O plug-in de ações de fluxo RIDAC do PPM. Instala as ações de fluxo necessárias para conversões RIDAC. | Ativo | falso | |
| PPM padrão de várias moedas<br>[com.snc.ppm_multicurrency] | Habilite a capacidade avançada de gerenciar finanças de PPM em várias moedas. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.financial_planning_pmo<br>• .glide.currency2 |
| Inteligência preditiva<br>[com.glide.platform_ml] | Este é o novo nome do plug-in Inteligência do agente, em vigor no New York e além. A | Ativo | falso | com.glide.platform_ml_pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Inteligência preditiva permite a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e orientar resultados de dados. | | | |
| Inteligência preditiva - IU aprimorada<br><br>[com.snc.ml_ui] | Este plug-in aprimora a IU da Inteligência preditiva. | Ativo | falso | |
| Inteligência preditiva para Pesquisa contextual<br><br>[com.snc.contextual_search_ml] | Permite que os clientes utilizem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar com Pesquisa contextual. Por exemplo: Incidentes semelhantes em aberto<br><br>A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • .snc.contextual_search<br>• com.glide.platform_ml |
| Inteligência preditiva para Gestão de atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.csm_ml] | Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados no Customer Service Management. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• .snc.contextual_search_ml<br>• com.snc.adv_cxs_results_email_scri |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Inteligência preditiva para CSM - Inteligência de tarefas<br><br>[com_snc_csm_ml_task] | | | | |
| Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo<br><br>[com.snc.fsm_ml] | Fornece vários recursos orientados por soluções de aprendizado de máquina. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• .snc.contextual_search_ml |
| Predictive Intelligence for Incident<br><br>[com.snc.incident.ml] | Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicação para prever solicitação de mudança em aberto e Problema em aberto para incidente.<br><br>A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | .snc.contextual_search_ml |
| Inteligência preditiva para Gestão de incidentes<br><br>[com.snc.incident.ml_solution] | A Inteligência preditiva para Gestão de incidentes fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código. | Inativo para novos clientes. Ativo para clientes ITSM Pro existentes. | falso | N/D |
| Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves<br><br>[com.snc.incident.mim.ml_solution] | A Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código. | Inativo para novos clientes. Ativo para clientes ITSM Pro existentes. | falso | • com.snc.incident.mim<br>• com.snc.incident.ml_solution |
| Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento | | Inativo | falso | .snc.contextual_search_ml |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.knowledge_ml] | | | | |
| Inteligência preditiva para PPM<br><br>[com.snc.ppm_ml]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O recurso Inteligência preditiva para gestão de projetos usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar e exibir projetos e demandas semelhantes. | Ativo | falso | • .snc.contextual_search_ml<br>• com.snc.financial_planning_pmo |
| Inteligência preditiva para Solicitação universal<br><br>[com.snc.universal_request_ml] | Contém as soluções de aprendizado de máquina para os casos de uso de Solicitação universal. | Ativo | falso | • .snc.universal_request<br>• com.glide.platform_ml |
| Incidente de Inteligência preditiva Tempo estimado para resolver<br><br>[com.snc.incident.ml.ettr] | Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicação para prever o tempo estimado para resolver um incidente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.<br><br>**Importante:** Não é recomendável que os clientes ativem este plug-in diretamente. Para ativar este plug-in, siga as instruções fornecidas em KB0821555. | Inativo | falso | • com.glide.platform_ml<br>• com.sn_itsm_ettr_card |
| Conteúdo de HRSD do Workbench de Inteligência preditiva<br><br>[com.sn_piwb_hrsd_content] | Permite que os clientes sementam conteúdo específico de HRSD para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Workbench de Inteligência preditiva. | Ativo | falso | • com.sn_hr_core<br>• com.glide.platform_ml |
| Relatórios de Inteligência preditiva | Este é o novo nome do plug-in Relatórios do Agent Intelligence. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.platform_ml_pa] | | | | |
| Workbench de inteligência preditiva<br><br>[com.sn_piwb_ml] | O plug-in do Predictive Intelligence Workbench Core fornece uma estrutura comum para criar modelos de caso de uso, gerenciar casos de uso e painel para comunicar o valor em todos os aplicativos SN | Ativo | falso | • com.glide.platform_ml<br>• com.glide.platform_ml_pa |
| Pre-Visit Management<br><br>[sn_previsit]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Simplifica o processo de programação de solicitações de procedimentos para pacientes e aumenta a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos agendados. | Inativo | verdadeiro | • .snc.business_location<br>• com.snc.csm_case_types<br>• com.snc.residência<br>• com.snc.install_base<br>• .glide.encryption<br>• com.sn_external_user_register<br>• com.snc.pdf_generator<br>• bloco de assinatura.snc.com<br>• com.glideapp.user_criteria.scoped.a<br>• sn_hcls<br>• sn_csm_playbook<br>• com.sn_ind<br>• sn_doc<br>• sn_prd_pm<br>• sn_ciwf_ui_cmpnt |
| Operações proativas de atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.proactive_cs_ops] | Permite que os clientes criem casos proativamente a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens de base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. | Ativo | falso | • com.sn_majorissue_mgt<br>• com.snc.install_base<br>• com.glideapp.itom.snac<br>• com.sn_cs_sm_request<br>• com.snc.csm_action_status |
| Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos<br><br>[com.snc.proactive_cs_itom] | Fornece uma integração entre a Gestão de atendimento ao cliente e a Gestão de eventos do ITOM. Permite | Inativo | falso | • com.snc.proactive_cs_ops<br>• com.glideapp.itom.snac |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | que os clientes criem casos proativamente a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens de base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. | | | |
| Sugestões proativas<br>[com.sn_pp]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite o engajamento contextual e proativo para gerentes e funcionários, trazendo informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho. | Ativo | verdadeiro | com.glide.cs.chatbot |
| Gestão de problemas<br>[com.snc.problem] | Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.service<br>• com.glideapp.report.itsm.problem.c |
| Gestão de problemas - Testes ATF<br>[com.snc.problem.atf] | Fornece testes ATF para Gestão de problemas. | Ativo | verdadeiro | |
| Página inicial Visão geral do problema<br>[com.glideapp.report.itsm.problem.overview] | Exibe a página inicial de visão geral do problema. | Ativo | falso | glideapp.relatório.glideapp |
| Gestão de problemas recomendada - Madrid<br>[com.snc.best_practice.problem.madrid] | Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. Fornece funções para gestão de problemas, incluindo um coordenador de problemas, gerente de problemas e administrador de problemas. Fornece campos para registrar a categoria, onde o problema foi relatado pela primeira vez, a solução | Ativo | verdadeiro | • com.snc.problem<br>• com.snc.problem_task |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | alternativa, as anotações de causa e as anotações de correção. Pesquisa e anexa artigos de conhecimento. Comunica quando uma solução alternativa ou correção está disponível. | | | |
| Gestão de problemas - Madrid - Integração de conhecimento<br><br>[com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge] | Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço mapeada por incidentes significativos ou recorrentes. Crie artigos de erros conhecidos para desvio de incidentes (requer que o plug-in Gestão de conhecimento avançado seja ativado). | Ativo | verdadeiro | • Gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma<br>• Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.inst |
| Gestão de problemas Best Practice - Madrid - Modelo de estado<br><br>[com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model] | Fornece suporte para a gestão de estado para controlar como um problema ou tarefa de problema pode fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados. | Inativo | verdadeiro | Gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) |
| Painel de visão geral do problema<br><br>[com.snc.pa.problem.dashboards] | Exibe o Painel de visão geral do problema. | Ativo | falso | com.snc.problem |
| Tarefas do problema<br><br>[com.snc.problem_task] | Adiciona uma tabela Tarefa de problema com uma referência à tabela Problema. | Ativo | falso | |
| Designer de automação de processos para ITSM<br><br>[com.snc.itsm.playbook] | O Designer de automação de processos permite que os proprietários de processos de negócios consolidem vários fluxos em toda a empresa em um | Ativo | falso | • base.glide.pad.core<br>• com.playbook_experience<br>• com.snc.incident |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | único processo unificado. Os responsáveis pelo processo podem criar e gerenciar processos automatizados interfuncionais para fornecer aos usuários finais uma interface simplificada e orientada a tarefas para orientá-los nesses processos, como playbooks no Espaço do agente.O Designer de automação de processos para ITSM permite que os responsáveis pelo processo criem e gerenciem os fluxos de processo DE TI interfuncionais. | | | |
| Formatador de fluxo de processo<br>[com.snc.process_flow_formatter] | Resume rapidamente várias informações sobre um processo e exibe as fases graficamente na parte superior de um formulário. | Ativo | falso | |
| Otimização de processos<br>[com.sn_process_optimization] | Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados em trilhas de auditoria. Isso permite uma análise aprofundada dos processos de negócios para melhorar os resultados. | Ativo | falso | • com.agent_workspace<br>• com.workspace_core<br>• com.devsnc_sn_promin_workbench |
| Pacote de conteúdo de otimização de processos para CSM<br>[com.snc.csm_process_optimization] | Fornece modelos de otimização de processo pré-configurados e iniciativas de melhoria para o CSM Processos. | Inativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.sn_process_optimization |
| Pacote de conteúdo de otimização de processos para FSM<br>[com.snc.fsm_process_optimization]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os proprietários de processo executem análises detalhadas e descubram informações de processo para melhorar os resultados de negócios. | Ativo | verdadeiro | • sn_po (v23.0.22)<br>• com.snc.work_management |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Otimização de processo para dados externos<br><br>[com.sn_po_extdata] | | | | |
| Espaço do Otimização de processos<br><br>[com.sn_po_workspace] | Fornece o recurso do espaço Otimização de processos para usuários analistas. | Inativo | falso | • com.agent_workspace<br>• com.sn_process_optimization<br>• com.sn_po_workspace_components |
| Compras<br><br>[com.snc.procurement] | Permite que os usuários criem ordens de compra e obtenham itens para atender às solicitações do catálogo de serviços. | Inativo | verdadeiro | |
| Gestão de casos de compras<br><br>[com.sn_spend_psd]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que todos os funcionários solicitem serviços da equipe de compras e permite que a equipe de compras gerencie essas solicitações. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_sd_sdc<br>• com.sn_sp_workspace |
| Procurement File Transfer Framework<br><br>[com.sn_spend_ftp_intg]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Estende a Estrutura de integração de compras com a funcionalidade SFTP e FTP, projetada para integração com sistemas que não oferecem suporte a métodos de integração baseados em REST ou SOAP. | Inativo | falso | • sn_sn_spend_intg<br>• .glide.hub.action_step.ssh<br>• .glide.hub.action_step.sftp<br>• com.glide.hub.flow_trigger.rest |
| Procurement Integration Framework<br><br>[com.sn_spend_intg]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um conjunto de tabelas de preparação, mapas de transformação e fluxos de trabalho para integrar fornecimento, catálogos de terceiros, pedidos, remessas e faturamento com operações de fornecimento e compras. | Inativo | falso | • com.glide.explicit_roles<br>• com.sn_pr |
| Modelo de NLU da Gestão de serviços de compras<br><br>[com.sn_spend_nlu]<br><br>(Começando com Utah O modelo de | Fornece modelos de Compreensão de linguagem natural (NLU) para aprimorar a interface de conversa do Virtual Agent, usando enunciados humanos naturais para detectar as conversas | Inativo | falso | • com.glide.cs.chatbot<br>• com.sn_shop_va |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| NLU da Gestão de serviços de compras foi renomeado como Modelos de compreensão de linguagem natural para operações de fornecimento e compras.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | corretas pretendidas pelos funcionários. | | | |
| Gestão de projetos<br><br>[com.sn_spend_ppm]<br><br>(Começando com Utah Procurement com Gestão de projetos foi renomeado como Custo de projeto para Operações de fornecimento e compras.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um conjunto de recursos para automatizar o cálculo do custo planejado versus real, vinculando ordens de compra a planos de custo na Gestão de portfólios de projetos. | Inativo | falso | • .snc.sn_pr<br>• com.snc.financial_planning_[illegible]mo |
| Catálogo de produtos<br><br>[com.snc.product_catalog] | Fornece informações sobre modelos individuais. Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo. Os modelos publicados no catálogo de produtos são publicados automaticamente no catálogo de serviços. | Ativo | verdadeiro | |
| Catálogo de produtos Avançado<br><br>[com.sn_prd_pm_adv] | | | | |
| Inventário de produto avançado<br><br>[com.sn_prd_invt] | | | | |
| Programa Comum<br><br>[com.snc.program_common] | O plug-in Programa Comum ajuda no planejamento e na organização , e gerenciar | Ativo | falso | • com.snc.planned_task_v2<br>• com.snc.itbm_security |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | programas com recursos básicos. | | | |
| Filtro de linguagem obscena para bate-papo do agente<br><br>[com.sn.va.profanity] | | | | |
| Gestão de projetos<br><br>[com.snc.project_management_v3] | A aplicação Gestão de projetos ajuda no planejamento, organização e gestão de projetos e recursos para configurar, executar e concluir um projeto com mais rapidez e facilidade. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.project_management_dele<br>• com.glide.cronogramas<br>• com.snc.planned_task_v2<br>• .snc.time_card<br>• .snc.skills_management<br>• com.snc.process_flow_formatter<br>• .snc.cost_management<br>• com.snc.project_management_db_v<br>• com.snc.project_workbench<br>• .snc.timeline_visualization<br>• com.glide.ui.checklist |
| Gestão de projetos TeamSpace 1<br><br>[com.snc.ppm_teamspace_1] | Instala um Project TeamSpace para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro. | Inativo | verdadeiro | com.snc.financial_planning_pmo |
| Gestão de projetos TeamSpace 2<br><br>[com.snc.ppm_teamspace_2] | Instala um Project TeamSpace para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro. | Inativo | falso | com.snc.financial_planning_pmo |
| Gestão de projetos TeamSpace 3<br><br>[com.snc.ppm_teamspace_3] | Instala um Project TeamSpace para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, | Inativo | falso | com.snc.financial_planning_pmo |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | IT-Team1, IT-Team2, possa implementar PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro. | | | |
| Gestão de projetos TeamSpace 4<br>[com.snc.ppm_teamspace_4] | Instala um Project TeamSpace para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro. | Inativo | falso | com.snc.financial_planning_pmo |
| Gestão de projetos TeamSpace 5<br>[com.snc.ppm_teamspace_5] | Instala um Project TeamSpace para que cada equipe ou cada departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, IT-Team2, possa implementar PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro. | Inativo | falso | com.snc.financial_planning_pmo |
| Project Portfolio Suite<br>[com.snc.project_portfolio_suite] | O plug-in PPS (Project Portfolio Suite) ativa um conjunto integrado de aplicações para gestão de portfólio de projetos e desenvolvimento de software DE TI. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.project_management_v3<br>• com.snc.demand_management<br>• .snc.resource_management<br>• test_mgmt.snc.test_mgmt<br>• sdlc.scrum.snc.scrum.ppm_int<br>• .snc.test_mgmt.ppm_int<br>• com.snc.program_management |
| Espaço de projetos<br>[com.snc.project_workspace] | | | | |
| PPM padrão<br>[com.snc.financial_planning_pmo] | Permite que você gerencie demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece visibilidade total da ideia à execução. Ele também ajuda a planejar, rastrear e gerenciar custos e orçamentos em projetos e demandas em um | Inativo | verdadeiro | • com.snc.project_portfolio_suite<br>• .snc.financial_planning<br>• .snc.rate_model |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | portfólio para encontrar um equilíbrio entre investimento e retornos. A gestão ágil e a gestão de testes ajudam você a melhorar a produtividade e a entrega de serviços. | | | |
| PPM Standard - Testes ATF<br>[com.snc.financial_planning_pmo.atf] | Testes de ATF para PPM padrão | Ativo | falso | |
| Gerenciador de perfis de protocolo<br>[com.glide.protocol_profile] | Define as propriedades associadas a protocolos como porta e armazenamento de chaves padrão. | Ativo | falso | |
| Agente proxy para conexão com provedores de Compreensão de linguagem natural<br>[com.glide.nlu.proxy] | O agente proxy de NLU de base para se conectar a provedores de NLU. Destinado ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes. | Ativo | verdadeiro | |
| Agente do proxy para o servidor IBM Watson Natural Language Understanding<br>[com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery] | Ativa a integração de intenção e entidade do IBM Watson Assistant, que permite que o Virtual Agent use intenções, entidades e enunciados definidos no IBM Watson Assistant. | Inativo | falso | com.glide.nlu.proxy |
| Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding<br>[com.glide.nlu.msluis.intent.discovery] | Agente proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding. | Inativo | falso | com.glide.nlu.intent.discovery |
| Agente proxy para ServiceNow Servidor de Compreensão da linguagem natural<br>[com.glide.nlu.intent.discovery] | Agente proxy para se conectar ao ServiceNow Servidor de NLU para descoberta de intenção de NLU. Destinado ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes. | Ativo | falso | com.glide.nlu.proxy |
| Compra e automação de recibos<br>[com.snc.sn_pr] | Fornece fluxos de trabalho e automação para solicitações de fornecimento, negociações e requisições de compra. | Inativo | verdadeiro | • com.glide.graphql<br>• com.glideapp.user_criteria.scoped.a<br>• sn_shop |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Começando com Tokyo Automação de liberação, compra e recebimento foi renomeada como Automação de fornecimento e compras.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | | | | • sn_sd_sdc<br>• sn_spend_psd<br>• sn_spend_workspace |
| Integração da automação de compra com a avaliação de riscos<br><br>[com.sn_spend_vrm]<br><br>(Começando com Utah Integração de automação de compra com avaliação de risco foi renomeada como Integração de avaliações de risco para operações de fornecimento e compras.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um conjunto de recursos para acionar avaliações de risco em um fornecedor durante o fluxo de trabalho de requisição de fornecimento ou compra usando a Gestão de risco do fornecedor. | Inativo | verdadeiro | • .snc.sn_pr<br>• com.sn_vdr_risk_asmt |
| Pacote de experiência de modificação de compra para Gestão de casos de compras<br><br>[com.sn_spend_cp]<br><br>(Começando com Utah A versão Purchase Modification Experience Pack para Gestão de casos de compras foi renomeada como Playbooks para Operações de fornecimento e compras.) | Fornece um conjunto de playbooks, fluxos de trabalho e experiências pré-criados para funcionários, fornecimento e compras para automatizar o trabalho que normalmente é gerenciado por e-mails e planilhas. | Inativo | falso | • .snc.sn_shop<br>• .snc.sn_pr |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| Inserir Feedback [com.glide.push.feedback] | Coleta feedback do serviço de notificação por push da Apple ou de outro serviço de feedback. O fornece uma REST API para que outras instâncias coletem deste serviço. | Inativo | falso | .glide.push |
| Notificação por Push [com.glide.push] | Define o enfileiramento e envio de mensagens de notificação por push responsáveis pelo processamento de notificações por push para o próximo destino. | Ativo | falso | |
| Retenção por push [com.glide.push_retention] | Fornece política de retenção para notificações por push. | Ativo | falso | • .glide.push<br>• com.glide.auxdb |
| Integração de Vulnerabilidade da Qualys [snc_vul_qualys] (Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar o. ServiceNow Aplicação de Resposta a vulnerabilidades com o verificador de vulnerabilidades da Qualys. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | falso | snc_vul |
| Regras de consulta [com.snc.query_rules] | Plug-in que traz a tabela e a lógica necessária para gerar consultas codificadas por tabela para um usuário com base nas funções que o usuário tem. | Inativo | falso | |
| Estatísticas de consulta [com.glide.stats.query] | Estatísticas de consulta. | Ativo | falso | .glide.stats |
| Ações Rápidas [com.glide.quickactions] | Habilita comandos de barra no bate-papo do Espaço do agente. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Designer de questionários<br><br>[com.glide.quiz_designer] | Fornece a capacidade de enviar questionários pontuados de forma rápida e fácil para um ou mais usuários. Um teste pode ter categorias de perguntas que são atribuídas somente a alguns usuários. | Inativo | falso | • com.glide.assessment_designer.com<br>• .snc.assessment_core |
| Suporte a marcas d'água aleatórias<br><br>[com.glide.email.random_watermark] | Gere marcas d'água imprevisíveis e habilite a correspondência dessas marcas d'água em e-mails de entrada. | Ativo | falso | caixa de correio.glide.com |
| Integração com Rapid7 Vulnerability<br><br>[sn_vul_t7]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar o. ServiceNow Aplicação de Resposta a vulnerabilidades com os produtos Rapid7 Nexpose e InsightVM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | sn_vul |
| Limite de taxa para REST API<br><br>[com.glide.rest.rate_limit] | Suporte a limite de taxa para REST API | Ativo | verdadeiro | |
| Funções somente leitura para Agile - Estrutura ágil escalonada<br><br>[com.snc.sdlc.safe_read_roles] | Fornece funções somente leitura para Agile - Scaled Agile Framework. | Ativo | falso | .snc.agile_read_roles |
| Funções somente leitura para desenvolvimento ágil 2,0<br><br>[com.snc.agile_read_roles] | Fornece a função sn_agile_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas Agile Development 2,0. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios. | Ativo | falso | |
| Funções somente leitura para Gestão de portfólios de aplicações<br><br>[com.snc.apm_read_roles] | O plug-in fornece funções somente leitura para o Application Portfolio Management. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Funções somente leitura para PPM Standard<br><br>[com.snc.pmo_read_roles] | Funções somente leitura para PPM Standard. | Ativo | falso | |
| Funções somente leitura para Gestão de versões<br><br>[com.snc.release_management_read_roles] | Fornece a função sn_release_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas de Gestão de versões. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios. | Ativo | falso | |
| Funções somente leitura para Gestão de testes 1,0<br><br>[com.snc.tm1_read_roles] | Fornece a função sn_tm1_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas da Gestão de testes 1,0. | Ativo | falso | |
| Funções somente leitura para Gestão de testes 2,0<br><br>[com.snc.tm2_read_roles] | Fornece a função sn_tm2_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas da Gestão de testes 2,0. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios. | Ativo | falso | |
| Função de usuário somente leitura<br><br>[com.snc.read_only.role] | Habilita a funcionalidade de função de usuário somente leitura. | Ativo | falso | |
| Ações recomendadas<br><br>[sn_nb_action]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Recomenda ações relevantes, como Diretrizes e Decisões guiadas, para um determinado contexto. Permite que os usuários definam contextos e estratégias para recomendar essas ações. | Inativo | falso | • sn_gd_guidance<br>• com.snc.next_best_action<br>• sn_nba_list |
| Avançado de ações recomendadas<br><br>[sn_nb_action_adv]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os clientes criem recomendações com base em modelos de IA/ML criados com a Inteligência preditiva. | Inativo | falso | .snc.recommended_action |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Ações recomendadas para Customer Service<br>[sn_cs_nb_action]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Instala o recurso Ações recomendadas, que recomenda ações relevantes para um determinado contexto. Essas ações aparecem no formulário Caso nos Espaços de CSM se os usuários tiverem definido estratégias para o contexto de caso fornecido. | Inativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• .snc.recommended_action |
| Redox Electronic Health Record spoke<br>[sn_redox_spoke]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Um spoke do Integration Hub que é usado para facilitar chamadas de saída do Redox. | Inativo | falso | • com.glide.hub.integration.runtime<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.cobject |
| Redox Inbound Integration<br>[sn_redox]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Melhora a escalabilidade e os recursos de serviços de entrada e saída proativa para integração com sistemas de saúde que usam a plataforma Redox. | Inativo | falso | Nenhum(a) |
| Layout de relacionamento<br>[com.glide.ui.relationship_layout] | Permite que relacionamentos com escopo sejam associados a exibições de lista relacionada fora do escopo. | Ativo | falso | |
| Gestão de versões<br>[com.snc.release_management_v2] | O plug-in Gestão de versões v2 é uma reescrita do módulo de gestão de versões original. Todos os produtos, versões, recursos e tarefas de versão são extensões planned_task, e grande parte da funcionalidade de gestão de projetos (gráficos de Gantt, cronogramas, registros de horas) é compartilhada com a versão. | Ativo | verdadeiro | • .snc.release_management<br>• com.snc.planned_task<br>• com.snc.process_flow_formatter |
| Tabelas Remotas<br>[com.glide.script.vtable_demo] | O oferece suporte a tabelas remotas e definições de script | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | associadas que podem ser usadas para recuperar e, opcionalmente, armazenar em cache dados de sources.Tra externos | | | |
| Relatório - Modelos de rodapé do cabeçalho da página PDF<br>[com.glideapp.report_page_hdrftr] | Permite que o usuário configure e armazene cabeçalhos e rodapés de página para relatórios em PDF. | Ativo | falso | • glideapp.relatório.glideapp<br>• com.glideapp.report2 |
| Solicitação de acesso ao relatório<br>[com.glideapp.report.access_request] | Fornece a capacidade de solicitar acesso a relatórios que foram restritos pela ACL report_view. | | falso | |
| Relatar avaliação de ACL<br>[com.par_report_acl_assessment] | | | | |
| Gráfico de relatório v2<br>[com.glideapp.report.charting_v2] | Instala V2 de ServiceNow Gráficos com HighCharts. | Ativo | falso | • glideapp.relatório.glideapp<br>• com.glideapp.report2 |
| Mecanismo de relatório - Use a tabela de resumo para relatórios<br>[com.glideapp.summary_report_engine] | Faz com que os dados de todos os relatórios, personalizados e padrão, sejam armazenados na tabela sys_report_summary e separe os dados do processo de renderização para todos os relatórios. Os dados do relatório são limpos periodicamente da tabela sys_report_summary (aproximadamente a cada duas horas). | Ativo | falso | com.glideapp.report2 |
| Segurança do relatório - Imponha verificações de controle de acesso<br>[com.glideapp.report_security] | Aplica verificações de ACL quando os relatórios são criados, excluídos ou atualizados. | Ativo | falso | • glideapp.relatório.glideapp<br>• com.glideapp.report2 |
| Relatórios de estatísticas de relatórios<br>[com.glideapp.report_statreports] | Fornece relatórios e painéis sobre estatísticas de relatórios. | Inativo | falso | glideapp.relatório.glideapp |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Campos de formulário necessários [com.snc.required_form_fields] | Permite que um administrador especifique campos obrigatórios que não podem ser removidos de um formulário. | Inativo | falso | |
| Gestão de recursos [com.snc.resource_management] | Permite que solicitantes de recursos e gerentes de recursos planejem, organizem e gerenciem recursos para trabalhos planejados e inesperados. A ativação da Gestão de recursos ativa automaticamente o plug-in Gestão de projetos se ele ainda não estiver ativo. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in PPM Standard. | Inativo | verdadeiro | • .snc.schedule_loader<br>• com.snc.process_flow_formatter<br>• .snc.cost_management<br>• .snc.pps_portal_common |
| Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule] | Fornece um Mecanismo de correspondência de recursos. | Inativo | falso | • .snc.skills_management<br>• .snc.agent_schedule |
| Tela responsiva [com.glideapp.canvas] | Habilita a tela responsiva. Para painéis, a tela responsiva responde dinamicamente ao redimensionamento do painel e permite arrastar para posicionar e redimensionar widgets. Encontre e visualize facilmente widgets que você deseja adicionar diretamente da tela. | Ativo | falso | • glideapp.home<br>• com.glide.text_search<br>• .glide.db_images<br>• .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.ng |
| Painéis dinâmicos [com.glideapp.dashboards] | Crie, modifique e compartilhe painéis facilmente usando layouts de widget dinâmicos e dinâmicos. | Ativo | falso | • com.glideapp.canvas<br>• glideapp.home<br>• com.glide.text_search<br>• .glide.db_images<br>• .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.ng<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| REST API Builder back-end [com.glide.rest.api_builder.backend] | REST API Builder Framework e interfaces crud. | | falso | com.glide.api_runtime |
| REST API para pesquisa de texto global [com.glide.globalsearch] | REST API para pesquisa de texto global. | Ativo | falso | rest.glide.com |
| Designer de fluxo do gatilho da REST API [com.glide.hub.flow_trigger.rest] | Adiciona a capacidade de os designers de fluxo criarem um endpoint JSST que aciona um fluxo mediante solicitação. | | falso | • .glide.hub.flow_trigger<br>• com.glide.api_runtime<br>• .glide.rest.api_builder.backend |
| REST API Provider [com.glide.rest] | Fornece uma estrutura de REST API para oferecer suporte a serviços RESTful. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.heisenberg |
| Restaurar registros excluídos [com.snc.undelete] | Restaura registros excluídos de tabelas auditadas e referências a esses registros. Também restaura todos os registros que foram excluídos como resultado de uma regra de exclusão em cascata. | Inativo | falso | |
| Hub Automação de processos robóticos (APR) [com.sn_rpa_foundation] (Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar o. ServiceNow Plataforma com aplicações que não são compatíveis com APIs. | Ativo | verdadeiro | sn_cmdb_ci_class (1.36.0) |
| Modelo de amostra de RPA [com.sn_rpa_template] (Disponível em ServiceNow Store) | Os modelos de RPA são automações pré-criadas que permitem que os clientes iniciem suas iniciativas de RPA. Este modelo fornece a funcionalidade de redefinição de senha do usuário automatizada para Oracle E-Business Suite (EBS) em que as APIs não estão disponíveis. Ele orienta o. ServiceNow o desenvolvedor | Ativo | falso | com.sn_rpa_foundation (3,0.7) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | deve implementar a funcionalidade de redefinição de senha. | | | |
| Delegação de Funções [com.snc.role_delegation] | Permite que um administrador designe delegadores de função, que podem delegar qualquer função que tenham aos membros de seu grupo. | Ativo | falso | com.glideapp.workflow |
| E-mail S/MIME [com.glide.email.smime] (Novo em Tokyo) | Permite o envio/ recebimento de e-mails assinados e criptografados usando S/MIME. | Ativo | falso | • .glide.certificados<br>• com.glide.kmf |
| Modelo de aplicação Automação da força de vendas [com.snc.sfa2] | Fornece ferramentas para gerenciar operações de vendas e marketing durante todo o ciclo de vida de vendas, desde a geração de leads até a conclusão do contrato. | Inativo | verdadeiro | com.snc.process_flow_formatter |
| Planejamento de cenário para PPM [sn_pw_cenário] (Disponível em ServiceNow Store) | O Scenario Planning é um sistema simples para criar e comparar cenários de um portfólio. | Ativo | verdadeiro | com.snc.financial_planning_pmo |
| Otimização da programação [com.snc_schedule_optimization] (Novo em Utah) | Os cronogramas do agente são otimizados automaticamente diariamente para consolidar tarefas e minimizar o tempo de viagem. | Inativo | falso | • com.glide.platform_ml<br>• com.snc.work_management<br>• app_fsm_sched_model.snc.app_fsm |
| Otimização de programação - Comum [com.snc_schedule_optimization.common] | | | | |
| Otimização de programação - Componentes de IU [com.snc_schedule_optimization.ui] | | | | |
| Mapa de esquema v3 [com.glide.erd] | Exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos | Ativo | falso | glide.diagramador |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | de maneira visual, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados. | | | |
| Estrutura de análise com escopo<br>[com.glide.scoped_analytics_framework] | Estrutura de análise para aplicações com escopo. | Ativo | falso | |
| Acesso de Chamador Restrito a Aplicação com Escopo<br>[com.glide.scope.access.restricted_caller] | Permita que as aplicações com escopo restrinjam o acesso a tabelas públicas e inclusões de script. | Inativo | falso | |
| Contexto de execução de script<br>[com.snc.sn_context] | Fornece mecanismo de fechamento virtual. | Inativo | falso | |
| Estatísticas de script<br>[com.glide.stats.script] | Estatísticas de script. | Ativo | falso | .glide.stats.script |
| Modelos de script<br>[com.glide.script.templates] | Fornece modelos para alguns campos de script. | Ativo | falso | |
| Gerenciador de lista de permissões de script<br>[com.glide.script.whitelist] | Fornece suporte temporário para invocação direta contínua de pacotes Java, construtores e métodos que são adicionados a uma lista de permissões. | Ativo | falso | |
| Scripted REST APIs<br>[com.glide.scripted_rest_services] | Fornece uma estrutura para criar REST APIs com script. | Ativo | falso | • rest.glide.com<br>• com.glide.scripted_rest_services.int<br>• com.glide.scripted_rest_services.er |
| REST com script - Tipos de erro<br>[com.glide.scripted_rest_services.errors] | Um componente de plug-in interno para REST APIs com script. | Ativo | falso | |
| REST com script - Interno<br>[com.glide.scripted_rest_services.internal] | Um componente de plug-in interno para REST APIs com script. | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Programa de Scrum [com.snc.sdlc.scrum_program] | Planeje e acompanhe o trabalho em várias equipes Scrum que estão trabalhando para objetivos comuns. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.program_common<br>• com.snc.sdlc.agile.2.0 |
| SCSS Bootstrap tema [com.glide.ui.scss.bootstrap] | Ativos de tema para inicialização usando SCSS. | Ativo | falso | scss.glide.ui.scss |
| Provedor de conteúdo SCSS [com.glide.ui.scss] | Provedor de conteúdo SCSS. | Ativo | falso | |
| SDL Translation Management System Spoke for Localization Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke] | Ele integra a Estrutura de localização com o SDL - Sistema de gestão de tradução. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Instalador do Framework de localização. | Ativo | falso | .glide.localization_framework |
| SCRUM [com.snc.sdlc.scrum] | Adiciona um processo de versão específico a um processo de desenvolvimento Scrum. Fica no topo da aplicação SDLC, adicionando noções ágeis adicionais, como épicos, histórias e sprints. | Inativo | verdadeiro | sdlc.snc.sdlc |
| Sugestões de pesquisa [com.glide.search.suggestions] | Fornece sugestões quando você insere texto em um campo de pesquisa. | Ativo para novas instâncias. As instâncias atualizadas adotam a configuração anterior. | | |
| Centro de Segurança [com.sn.vault_security_center] | | | | |
| Painel de segurança [com.glide.security.dashboard] | Ativa o Painel de segurança. | Inativo | falso | .snc.guided_setup |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Análise de incidente de segurança<br><br>[com.snc.security_incident.analytics] | Fornece uma integração da Resposta a incidentes de segurança com o Performance Analytics para emissão de relatórios baseados em tendências. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | • snc.pa<br>• mapa de árvore.snc.com<br>• com.snc.security_incident |
| Resposta a incidentes de segurança<br><br>[com.snc.security_incident]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece visibilidade do estado da segurança de uma organização usando muitos dos mesmos recursos de fluxo de trabalho e emissão de relatórios pelos quais a ServiceNow é conhecida. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.service_management.core<br>• .snc.task_outage<br>• mapa de árvore.snc.com<br>• com.snc.secops.orchestration<br>• com.snc.security_support.sir<br>• whtp.snc.whtp<br>• ameaça.snc.com |
| Dependências de resposta a incidentes de segurança<br><br>[com.snc.si_dep]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação Resposta de incidentes de segurança. | Ativo | falso | • com.snc.security_support.core<br>• com.snc.security_support.sir<br>• com.snc.runbook_automation.runtir<br>• .snc.task_outage<br>• mapa de árvore.snc.com<br>• whtp.snc.whtp<br>• .glide.scope.access.restricted_calle<br>• cliente.sn_dependentclient |
| Resposta a incidentes de segurança móvel<br><br>[com.sn_sir_mobile]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Como gerente do Centro de operações de segurança (SOC) ou um usuário com ServiceNow AI Platform função de analista de segurança (sn_si.analista), você pode fazer login em um ServiceNow AI | Inativo | | .glide.sg.agent_native_client |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Platform Diretamente do seu dispositivo móvel Android ou iOS. Com o aplicativo Security Incident Response Mobile, você pode exibir, editar e atribuir seus incidentes de segurança SIR mais atuais e críticos e tarefas de resposta. As notificações informam quando incidentes de segurança críticos atribuídos a você chegam. | | | |
| IU de resposta a incidentes de segurança<br>[com.app_secops_ui]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma interface do usuário aprimorada para monitorar e resolver ameaças à segurança de uma organização. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.security_incident |
| Framework de integração de segurança<br>[com.snc.sec.int.framework]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | |
| Segurança Jump Start (Regras de ACL)<br>[com.snc.system_security]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Adiciona regras de ACL para fornecer um passo inicial na proteção de muitas tabelas do sistema, facilitando para uma organização entrar em produção mais rapidamente. | Ativo | falso | |
| Operações de segurança "Eu fui aprovado?" Integração<br>[com.snc.secops.pwned]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de enviar pesquisas de Whois em nomes de domínio e URLs para obter contexto em observáveis de URL e para determinar melhor as ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de | Inativo | falso | • ameaça.snc.com<br>• com.snc.security_incident |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Integração do ArcSight Logger<br>[com.snc.secops.arcsight.logger]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |
| Integração Carbon Black de operações de segurança<br>[com.snc.secops.carbonblack]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.secops.orchestration<br>• com.snc.security_incident |
| Integração de host do CrowdStrike de operações de segurança<br>[com.snc.secops.crowdstrike.host]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |
| Integração de Inteligência do CrowdStrike<br>[com.snc.secops.crowdstrike.intel]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • ameaça.snc.com<br>• com.snc.threat.intelligence |
| Integração do Elasticsearch de operações de segurança<br>[com.snc.secops.elasticsearch]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Pesquisa seus logs do Elasticsearch e adiciona informações de vista relevantes aos incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração do McAfee ESM para operações de segurança<br><br>[com.snc.secops.mcafee.esm]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |
| Integração do Microsoft Exchange de operações de segurança<br><br>[com.snc.secops.ms-exchange]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.security_incident |
| Palo Alto Networks - Foco automático<br><br>[com.snc.secops.paloalto.autofocus]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar a aplicação Resposta de incidentes de segurança da ServiceNow com o foco automático da Palo Alto Networks. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.security_incident<br>• com.snc.secops.orchestration |
| Palo Alto Networks - Operações de segurança - Firewall<br><br>[com.snc.secops.paloalto]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.secops.orchestration<br>• com.snc.security_incident |
| Palo Alto Networks - Wildfire<br><br>[com.snc.secops.paloalto.wildfire]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar a aplicação Resposta de incidentes de segurança da ServiceNow à aplicação Wildfire da Palo Alto Networks. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a | Inativo | falso | • com.snc.security_incident<br>• com.snc.secops.orchestration |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Integração de ingestão de evento Splunk ES de operações de segurança<br>[com.snc.secops.splunkes]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Esta é a Integração do Splunk Enterprise Security para resposta a incidentes de segurança. | | | |
| Integração do SIEM QRadar de operações de segurança<br>[com.snc.secops.qradar.siem]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar a aplicação de Resposta de incidentes de segurança da ServiceNow aos dados do QRadar SIEM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |
| Integração do Splunk de operações de segurança<br>[com.snc.secops.splunk]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Pesquisa seus logs do Splunk e adiciona informações de avistamento relevantes aos incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.security_incident |
| Spoke de Operações de segurança<br>[com.snc.secops.spoke]<br>(Disponível na ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de usar fluxos e ações de Operações de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.security_incident<br>• hub.glide.hub |
| Integração do Security Operations Tanium<br>[com.snc.secops.tanium] | Fornece a capacidade de integrar a aplicação de Resposta de incidentes de segurança da ServiceNow aos dados do Tanium. | Inativo | falso | • com.snc.security_incident<br>• com.snc.secops.orchestration |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível na ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Integração do WHOIS de operações de segurança<br><br>[com.snc.secops.whois]<br><br>(Disponível na ServiceNow Store) | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | ameaça.snc.com |
| Security Support Common<br><br>[com.snc.security_support.common]<br><br>(Disponível na ServiceNow Store) | Fornece funcionalidade comum para uso em várias aplicações de segurança, como Resposta a incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | com.snc.security_support.core |
| Orquestração do suporte de segurança<br><br>[com.snc.secops.orchestration] | Fornece uma integração de Operações de segurança com Orquestração para permitir a facilitação de atividades de fluxo de trabalho na Resposta a incidentes de segurança, Inteligência a ameaças ou Resposta a vulnerabilidades. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | • com.snc.runbook_automation.runtir<br>• com.snc.security_support.common |
| Análise de autoatendimento Core<br><br>[com.snc.self_service_analytics.core] | Fornece a estrutura de análise de autoatendimento para configurar contextos de desvio e padrões de atividade para coletar as | Ativo | falso | .snc.activity_subscriptions |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | métricas de redução de caso (desvio). | | | |
| Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente<br>[com.snc.pa.self_service_analytics_csm] | Rastreia métricas de redução de caso (desvio) e KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Ativo | falso | • com.sn_customerservice<br>• com.snc.pa.self_service_analytics<br>• com.snc.self_service_analytics_core |
| Análise de autoatendimento PA<br>[com.snc.pa.self_service_analytics] | Permite que os usuários definam e rastreiem KPIs (Key Performance Indicators, indicadores-chave de desempenho) para medir a eficácia dos canais de autoatendimento, como conhecimento, comunidade, agente virtual e catálogo de serviços. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Ativo | falso | snc.pa |
| Redefinição de senha por autoatendimento<br>[com.snc.password_reset] | Permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a senha atual. | Ativo | falso | com.glideapp.password_reset |
| Portal de autoatendimento para análise<br>[com.snc.pa.bi_service] | Portal de autoatendimento para análise - Permite que os usuários solicitem serviços relacionados ao acesso ao painel. | Inativo | falso | snc.pa |
| Manipulação de dados confidenciais<br>[com.glide.sensitive_data_handling] | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Análise de sentimento [com.snc.sentiment_analysis] | Este plug-in é usado para Análise de sentimento | Inativo | falso | com.snc.core.automation.connection_credenti |
| Depurador JavaScript do lado do servidor [com.glide.debugger] | Permite que desenvolvedores e administradores de aplicações depurem scripts com eficiência que orientam as aplicações que desenvolvem e oferecem suporte. | Ativo | falso | • .glide.ui.angular<br>• .glide.ui.zepto<br>• .glide.ui.font_icons |
| Catálogo de serviços - Testes ATF [com.glideapp.servicecatalog.atf.test] | Fornece testes ATF do Catálogo de serviços | Ativo | verdadeiro | |
| Catálogo de serviços - Análise de origem do canal [com.glideapp.servicecatalog.analytics] | Habilita a análise de origem do canal para Itens do catálogo. | Ativo | falso | com.glideapp.servicecatalog |
| Catálogo de serviços - Separação de domínios [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation] | Permite que os provedores de serviços separem itens do catálogo para diferentes domínios | | | |
| Catálogo de serviços - Espaço [com.glideapp.servicecatalog.workspace] | Catálogo de serviços - Espaço | falso | | |
| Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder] | Construtor de catálogo para fácil criação e manutenção de itens do catálogo. A instalação deste plug-in permite a criação e edição de itens do catálogo como rascunho e cada mudança precisa ser publicada. | Ativo | verdadeiro | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• com.glideapp.servicecatalog.compo<br>• com.glideapp.servicecatalog.wizard<br>• com.glideapp.servicecatalog.catalo<br>• com.glideapp.servicecatalog.catalo |
| Experiência do Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience] | Este plug-in é para a experiência do construtor de catálogo no UXF. | | falso | • com.sn_canvas_blank<br>• com.sn_canvas_chrome |
| Componentes internos do Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components] | Componentes internos que compõem o Construtor de catálogo. Instale este plug-in para | | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | editar a experiência do construtor de catálogo. | | | |
| Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms] | Fornece a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS. | Ativo | falso | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• glide.cms |
| Produtor de registro composto do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer] | O Produtor de registro composto permite que registros sejam criados e editados em várias tabelas relacionadas sem a necessidade de scripts. | | falso | com.glideapp.servicecatalog.platform |
| Aplicações principais do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog] | Permite que os clientes solicitem bens e serviços predefinidos e agrupados da sua organização DE TI ou de outros departamentos. | Ativo | verdadeiro | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• com.glideapp.servicecatalog.execut<br>• com.glideapp.servicecatalog.curren |
| Componentes internos do Macroponent do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components] | | | | |
| Gerenciador do Catálogo de serviços [com.snc.sc_catalog_manager] | Fornece utilitário para gerenciar categorias, itens do catálogo e links da Base de conhecimento para Catálogos de serviços. | Inativo | falso | |
| Funcionário móvel do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.mobile_employee] | Este plug-in contém a configuração, registros , E webviews do catálogo que são usadas na aplicação nativa Mobile Employee Experience.<br>**Nota:** Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativa este plug-in para você. | Inativo | | |
| Minha solicitação do Catálogo de serviços para celular [com.glideapp.servicecatalog.mobile_request-filter] | Este plug-in contém a configuração, registros que são usados no aplicativo nativo Mobile para Minha solicitação. Não ative este plug- | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você. | | | |
| REST API do Catálogo de serviços<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.rest.api] | REST API do Catálogo de serviços. | Ativo | falso | com.glideapp.servicecatalog.scoped.api |
| API Catálogo de serviços Scoped<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.scoped.api] | API com escopo do Catálogo de serviços para oferecer suporte à criação de aplicações na plataforma Catálogo de serviços. | Ativo | verdadeiro | com.glideapp.servicecatalog |
| Modelo de Catálogo de serviços<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.catalog_template] | Estrutura para criar e manter modelos de catálogo. | | falso | com.glideapp.servicecatalog.platform |
| Assistente do Catálogo de serviços<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.wizard] | A ativação deste plug-in cria o modelo de dados para assistentes. | | falso | com.glideapp.servicecatalog.platform |
| Criador de serviços<br><br>[com.glide.service_creator] | Permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de mensalidades para educação adicional. | Ativo | verdadeiro | • .glide.ui.ng.cc<br>• com.glideapp.servicecatalog.item_d |
| Créditos de serviço<br><br>[com.sn_service_credits] | Créditos de serviço do fornecedor. | | falso | • com.snc.service_portfolio<br>• com.snc.service_portfolio.sla_comm<br>• .snc.task_outage |
| Entrega de serviço comum<br><br>[com.sn_sd_sdc]<br><br>(Começando com Utah Entrega de serviço Comum é renomeada como Entrega de serviço comum.) | Contém tabelas de Tarefa de serviço e Solicitação de serviço, bem como outra infraestrutura que forma a base dos produtos de fluxos de trabalho financeiros e da cadeia de suprimentos. | Inativo | falso | • base.glide.pad.core<br>• licença.glide.pad.licença<br>• com.playbook_experience |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| Etapas da execução do serviço<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps] | Adiciona suporte à execução de serviço usando fluxos de trabalho orientados por dados. | Ativo | falso | • com.glideapp.servicecatalog.platfor<br>• com.glideapp.servicecatalog.catalog |
| Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)<br><br>[com.sn_msftd4iotazsgc]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Integra o Microsoft Defender para IoT (Azure) com o. ServiceNow Gerenciador de tecnologia operacional aplicação para importar dispositivos e dispositivos de sensor. | Ativo | Falso(a) | • com.sn_cmdb_ci_class<br>• com.snc.cmdb.integration_uti<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.snc.itom.discovery.license<br>• com.snc.itom.license |
| Service Graph Connector Integration for Claroty CTD<br><br>[com.sn_clarotyctdsgc]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O integra o Claroty CTD com o. ServiceNow Gerenciador de tecnologia operacional aplicação para importar sites, dispositivos detectados por cada site, conexão (ou linhas de base) e programas instalados. | Ativo | Falso(a) | • com.sn_cmdb_ci_class<br>• com.snc.cmdb.integration_util<br>• .glide.hub.action_type.fluxo de dados<br>• com.snc.itom.discovery.license<br>• com.snc.itom.license |
| Conector do Service Graph para tecnologia operacional<br><br>[com.sn_otsm_sgc]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que você importe seu existente Tecnologia operacional Dados de uma planilha de arquivo simples preenchida do Microsoft Excel. Você o usa no IntegrationHub Extract Transform Load (ETL) para carregar esses dados para Configuration Management Database (CMDB). | Ativo | falso | • com.sn_cmdb_ci_class<br>• com.snc.cmdb.integration_util<br>• com.sn_ot_core |
| Gestão e integração de serviços<br><br>[com.snc.siam_core] | SIAM Core plug-in que fornece suporte ao acesso ao escopo global, exigido por aplicações como VMW e Integração de serviços. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Gestão de nível de serviço<br><br>[com.snc.sla] | Fornece a funcionalidade principal de ANS. As definições do ANS fornecem condições para iniciar, pausar, parar, cancelar e redefinir SLAs de tarefa em relação a qualquer tipo de tarefa. Além disso, você pode especificar uma programação na definição para definir as horas de trabalho e também um fluxo de trabalho a ser executado em cada ANS de tarefa , que é normalmente usado para gerar notificações. | Ativo | verdadeiro | • com.glideapp.workflow<br>• com.glide.cronogramas<br>• .glide.relative_duration |
| Gestão de nível de serviço - Integração da Gestão de contratos<br><br>[com.snc.sla.contract2] | Estende a funcionalidade de ANS existente, utilizando um contrato como o documento primário que hospeda todos os dados apropriados necessários para conduzir o processamento de ANS da sua tarefa.<br><br>O campo attach_sla é adicionado. | | | |
| Gestão de nível de serviço<br><br>[com.snc.sla.overview] | Este plug-in fornece o Painel Meus SLAs para a Gestão de nível de serviço | Ativo | falso | • com.glideapp.canvas<br>• snc.com.ans |
| Tour guiado da Gestão de nível de serviço<br><br>[com.snc.sla.guided_tour] | Fornece o Tour guiado da funcionalidade ANS. | Ativo | falso | |
| Gestão de nível de serviço Painel de PA<br><br>[com.snc.pa.sla.overview] | Este plug-in fornece o painel Visão geral do ANS (Premium). A ativação deste plug- | Ativo | falso | • com.glideapp.canvas<br>• snc.pa |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | • snc.com.ans<br>• com.snc.sla.breakdowns |
| Espaço de operações de serviços - Painel de serviço<br>[com.sn_itom_service_dashboard]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Monitora a integridade dos serviços em um painel. | | falso | Aplicações de ITOM do Espaço de operações de serviços |
| Geolocalização da Gestão de serviços<br>[com.snc.service_management.geolocation] | Fornece recursos de geolocalização da Gestão de serviços. | Inativo | verdadeiro | .snc.geolocalização |
| Geolocalização móvel da Gestão de serviços<br>[com.snc.service_management_m] | Adiciona um menu na nova IU móvel para Geolocalização da Gestão de serviços. | Inativo | falso | • .glide.ui.m<br>• com.snc.service_management.geolo |
| Gestão de serviços Virtual Agent Core<br>[com.glideapp.sm_va_core] | Fornece a funcionalidade principal para a Gestão de serviços Virtual Agent | Ativo | falso | |
| Blocos de tópicos do Virtual Agent da Gestão de serviços<br>[com.glideapp.cs.sm_topic_blocks] | Este plug-in contém blocos de tópicos de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como solicitar no catálogo e pesquisar na base de conhecimento. | Inativo | falso | • com.glide.cs.chatbot<br>• .snc.contextual_search<br>• com.glideapp.servicecatalog.platfor |
| Mapeamento de serviços Plus<br>[sn_sm_scoped_app]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Oferece a funcionalidade de mapeamento de serviços aprimorada com o aprendizado de máquina. | Inativo | falso | com.snc.service-mapping |
| Modelagem de serviço<br>[com.snc.cmdb.service.modeling] | Infraestrutura principal para Modelagem de serviços usada no Mapeamento e entrega de serviços. | Inativo | falso | • variáveis.glide.com<br>• .snc.cmdb.enterprise |
| Análise do Portal de serviços | A Análise de experiência do usuário para o Portal | Ativo | falso | appsee.glide.com |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.service-portal.analytics] | de serviços fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações web criadas no Portal de serviços. Você pode usar essas informações para otimizar seu portal. | | | |
| Dados de demonstração da base da Gestão de portfólio de serviços<br>[com.snc.service_portfolio.demo_data] | Adiciona dados de demonstração para a Base da Gestão de portfólio de serviços e compromissos de ANS. Se você instalou o plug-in Compromissos de ANS do SPM antes de Nova York, a versão mais recente será ativada. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.service_portfolio<br>• com.snc.service_portfolio.sla_comm |
| Critérios de solicitação de serviço<br>[com.sn_req_criteria] | | | | |
| ServiceNow Add-ins para Microsoft Office<br>[com.sn_outlook_addin] | Permite que os usuários interajam com a ServiceNow de dentro do Microsoft Office | Inativo | falso | • com.snc.platform.security.oauth<br>• vtb.glide.ui.vtb<br>• com.glideapp.servicecatalog<br>• com.glide.service-poortal |
| Repositório de aplicações da ServiceNow<br>[com.snc.apprepo] | | | | |
| Programa antivírus da ServiceNow<br>[com.glide.snap] | Programa antivírus da ServiceNow | Ativo | falso | |
| Gestão e inventário de certificados da ServiceNow<br>[com.sn_disco_certmgmt] | Rastreie certificados automaticamente, forneça conscientização sobre expirações futuras e direcione o fluxo de trabalho para renová-los. | | | |
| ServiceNow Cloud Encryption | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.platform.cloud_encryption] | | | | |
| ServiceNow Document Viewer<br><br>[com.snc.documentviewer] | O Visualizador de documentos é um recurso da plataforma que permite que os usuários exibam documentos de classe empresarial em linha no anexo da plataforma em vez de baixá-los para o dispositivo local para abri-los com um visualizador instalado localmente. | Ativo | falso | apppdfgenerator.snc.apppdfgenerator |
| ServiceNow Flow Designer - Entradas dinâmicas<br><br>[com.glide.hub.dynamic_inputs] | Permita que os designers de fluxo configurem uma ação usando valores de entrada que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com entradas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma ação de coleta de dados para coletar dados e mostra dinamicamente as opções com base nesses dados retornados. Use entradas dinâmicas para pesquisar e exibir opções dinamicamente em vez de usar opções codificadas. Por exemplo, você pode usar uma entrada dinâmica para gerar opções para uma integração do spoke. | Inativo | falso | |
| ServiceNow Flow Designer - Saídas dinâmicas<br><br>[com.glide.hub.dynamic_outputs] | Permita que os designers de fluxo configurem uma ação usando valores de saída que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com saídas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma ação de coleta de dados para criar um objeto complexo. Use saídas dinâmicas para criar um objeto complexo com | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | uma estrutura dinâmica em vez de criar um objeto codificado com uma estrutura estática. Por exemplo, você pode usar uma saída dinâmica para gerar um objeto complexo para uma integração de spoke. | | | |
| ServiceNow Flow Designer - introspecção<br><br>[com.glide.hub.flow_designer_introspection] | Permite o uso de Entradas dinâmicas e Saídas dinâmicas para ações, subfluxos e fluxos no Flow Designer. | Inativo | falso | • .glide.hub.dynamic_inputs<br>• .glide.hub.dynamic_outputs |
| Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - MFT<br><br>[com.glide.hub.action_step.mft] | Fornece recursos para copiar diretório usando a etapa SFTP. | | | |
| ServiceNow IntegrationHub - Fluxo de dados<br><br>[com.glide.hub.action_type.flux de dados] | Ativa ações de fluxo de dados no Flow Designer, permitindo que você envie solicitações REST ou SOAP do Flow Designer para APIs que retornam um fluxo de dados de resposta maior que 10 MB. Analise os dados do fluxo em uma série de saídas de objetos complexos e use as cápsulas de dados em outras ações em um fluxo. | Inativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - RTE<br><br>[com.glide.hub.action_step.rte] | Etapa de ação - RTE. | | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - SFTP<br><br>[com.glide.hub.action_step.sftp] | Fornece uma etapa do Protocolo de transferência de arquivos SSH para criar uma ação reutilizável que pode acessar, transferir ou gerenciar arquivos. | Inativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| Instalador do ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack | Instala o pacote empresarial IntegrationHub para automatizar recursos | | falso | • com.glide.hub.integrations.professi<br>• com.sn.sccm.spoke |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.hub.integrations.enterprise] | humanos, gestão de relacionamento com o cliente, planejamento de recursos empresariais e muito mais. Inclui o pacote profissional IntegrationHub, o spoke do Microsoft SCCM e as ações do fluxo de dados. | | | |
| Instalador do pacote Professional IntegrationHub da ServiceNow<br><br>[com.glide.hub.integrations.professional] | Instala os plug-ins do pacote profissional IntegrationHub para automatizar as operações DE TI. Inclui o pacote padrão IntegrationHub, Microsoft AD Spoke, Microsoft Azure AD Spoke e etapas SSH e PowerShell. | | falso | • com.glide.hub.integrations.standard<br>• com.glide.hub.action_step.powersh<br>• .sn.ad.spoke<br>• com.sn.azure_ad.spoke<br>• .glide.hub.action_step.ssh |
| ServiceNow IntegrationHub Standard Pack<br><br>[com.glide.hub.integrations.standard] | Instala os plug-ins do pacote padrão IntegrationHub para automatizar as operações do desenvolvedor. Inclui o pacote inicial do IntegrationHub e etapas do analisador JDBC e XML. | | | |
| ServiceNow IntegrationHub Starter Pack<br><br>[com.glide.hub.integrations.starter] | Instala os plug-ins do pacote inicial do IntegrationHub para criar suas próprias integrações. Inclui Spoke do HipChat, Microsoft Teams Spoke, Slack Spoke, Slack Webhooks Spoke, eBonding Spoke, Painel de uso do IntegrationHub legado e etapas REST e SOAP. | | | |
| Licenciamento do ITOM da ServiceNow<br><br>[com.sn_itom_licensing] | | | | |
| Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow<br><br>[com.glide.language_detection_spoke] | Ao usar o serviço Detecção de idioma da ServiceNow, ele adiciona a capacidade de detectar o idioma de determinado texto. | Ativo | falso | • hub.glide.hub<br>• com.glide.hub.integration.runtime |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Solicitação da ServiceNow Mobile - Meu filtro de solicitação<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter] | Este plug-in contém a configuração e os registros usados no aplicativo Now Mobile. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você. | Inativo | falso | |
| ServiceNow Studio<br><br>[sn_sns] | ServiceNow Studio fornece uma experiência unificada para todos ServiceNow atividades de desenvolvimento. | Ativo | falso | • sn_udc<br>• sn_studio_commons<br>• sn_app_obj_wizards<br>• sn_deploy_pipeline |
| Gestão de assinaturas da ServiceNow<br><br>[com.snc.usage_admin.snc] | Gestão de assinaturas da ServiceNow. | Ativo | falso | com.snc.usage_admin.base |
| Espaço do responsável pelo serviço (somente no modo de manutenção)<br><br>[com.spm_owner_workspace] | Fornece uma experiência premium de Gestão de portfólio de serviços. Os gerentes de portfólio e os proprietários de serviços acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços. | Inativo | falso | • .snc.pa.premium<br>• .snc.spm<br>• com.snc.spm.gastos<br>• com.snc.service_workspace |
| Bate-papo do agente do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.agent-chat] | Este plug-in traz o Bate-papo do agente para o Portal de serviços. | Inativo | falso | • com.glide.cs<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |
| Portal de serviços - Core<br><br>[com.glide.service-portal] | O Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários. | Ativo | falso | • .glide.ui.web_db_types<br>• angularui.glide.ui.angularui<br>• filtro.glide.ui.ng.filtro<br>• .glide.ui.spectro<br>• .glide.ui.m<br>• com.glide.connect<br>• scss.glide.ui.scss<br>• .glide.ui.scss.bootstrap |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • com.glide.service-portal.designer<br>• com.glide.automated_testing_impl.s |
| Portal de serviços - Base de conhecimento<br><br>[com.glide.service-portal.knowledge-base] | Base de conhecimento para SP | Ativo | falso | |
| Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.themes.la-jolla] | Atualiza seus portais / sp e /sp_config com a identidade visual ServiceNow La Jolla. As opções de logotipo, favicon, imagem de fundo da página de login, faixa principal, tema e instância do widget são atualizadas quando o registro do portal não foi modificado. Quando o registro do portal é modificado, nenhuma mudança é feita e um administrador pode aplicar manualmente as mudanças baixando as imagens de La Jolla da tabela db_image e aplicando, bem como atualizando a configuração de tema do registro do portal. | Ativo | falso | com.glide.service-portal |
| Portal de serviços - Catálogo de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.service-catalog] | Habilita widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços. | Ativo | falso | Não |
| Portal de serviços - Catálogo de serviços v2<br><br>[com.glideapp.servicecatalog.portal] | Habilita widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços. | Ativo | falso | Não |
| Organização de serviço<br><br>[com.snc.service_organization] | Fornece a estrutura de base para oferecer suporte a qualquer entidade interna ou externa envolvida na cadeia de valor do atendimento | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | ao cliente. Por exemplo Lojas, Franchises, Instituições. | | | |
| Portal de serviços - Status do serviço<br><br>[com.glide.service-portal.service-status] | O status do serviço fornece informações sobre indisponibilidades atuais, planejadas e históricas dos Serviços de negócios para que eles não precisem ligar para a Central de serviços. O carregamento de dados de demonstração gera aleatoriamente 90 dias de indisponibilidades para 19 serviços de negócios de dados de demonstração. | Ativo | verdadeiro | com.glide.service-portal |
| Comunicados do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.announcements] | Permite que os administradores transmitam comunicados para Portal de serviços usuários. | Ativo | verdadeiro | |
| Páginas de configuração do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.config] | Páginas de configuração do Portal de serviços. | Ativo | falso | com.glide.service-portal |
| Designer do portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.designer] | Designer do portal wysiwyg com arrastar e soltar | Ativo | falso | com.glide.service-portal |
| Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais<br><br>[com.glide.service-portal.esm] | Fornece um portal de serviços padrão com configuração e designer fáceis. Os recursos do usuário final incluem Base de conhecimento, Catálogo de serviços e Status de serviços. | Ativo | verdadeiro | • com.glide.service-portal<br>• com.glide.service-portal.service-status<br>• com.glide.service-portal.sqanda |
| Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.themes.la-jolla] | Este plug-in atualiza seus portais /sp e /sp_config com ServiceNow Marca de La Jolla. Se o registro do portal não tiver sido modificado, as opções de logotipo, | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | favicon, imagem de fundo da página de login, faixa principal, tema e instância do widget serão atualizadas. | | | |
| Pesquisas do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.survey] | Pesquisas e avaliações do Portal de serviços. | Ativo | falso | |
| Suporte a critérios do usuário do Portal de serviços<br><br>[com.glide.service-portal.user-criteria] | Habilita o suporte a critérios do usuário do Portal de serviços. A instalação deste plug-in criará novos registros de critérios do usuário para cada um de seus widgets e páginas que já tenham permissões baseadas em função neles. | Inativo | falso | • com.glide.service-portal<br>• com.glideapp.user_criteria |
| Service Portfolio Management Foundation<br><br>[com.snc.service_portfolio] | Permite que uma organização documente os serviços de negócios que ela fornece usando um formato padronizado e estruturado. O desempenho em relação aos compromissos de disponibilidade é calculado e pode ser exibido em uma página inicial. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.service_portfolio_core<br>• com.glideapp.servicecatalog<br>• com.glideapp.summary_report_engi |
| Gestão de portfólio de serviços Core<br><br>[com.snc.service_portfolio.core] | Este plug-in contém a funcionalidade principal do Gestão de portfólio de serviços disponível pronta para uso por padrão. | Inativo | falso | .snc.cmdb |
| Service Portfolio Management Premium<br><br>[com.snc.spm] | Coleta métricas de oferta de serviço e permite cálculos de acúmulo para serviços primários e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas, conforme exibido por meio do plug-in Espaço do responsável pelo serviço. | Inativo | falso | • .snc.pa.premium<br>• com.snc.service_portfolio<br>• com.snc.service_portfolio.sla_comm<br>• .snc.task_outage |
| Gasto estimado da Gestão de portfólio de serviços | Coleta o custo da oferta de serviço e permite a | Inativo | falso | .snc.spm |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.spm.spend] | seleção entre o modelo local e o modelo de Gestão financeira. | | | |
| Compromissos de ANS da Gestão de portfólio de serviços<br><br>[com.snc.service_portfolio.sla_commitment] | Permite que compromissos sejam definidos por um ANS para que a equipe possa rastrear a eficiência com que a central de serviços atende aos compromissos de uma oferta de serviço. | Ativo | verdadeiro | • com.snc.service_portfolio<br>• snc.com.ans |
| Espaço de serviços<br><br>[com.snc.service_workspace] | Espaço de serviços. | Inativo | falso | com.workspace_core |
| SessionDebug<br><br>[com.glide.sessiondebug] | Fornece instruções e filtragem SessionDebug. | Ativo | falso | |
| Planejamento de turno (somente modo de manutenção)<br><br>[com.sn_shift_planning] | Plug-in Planejamento de turnos. Planeje cronogramas, turnos e fluxos de trabalho da equipe para gerenciar solicitações de folgas e trocas de turno. | Ativo | falso | |
| Planejamento de turno<br><br>[com.sn_shift_planning_host] | | | | |
| Shodan Exploit Integration<br><br>[sn_vul_shodan]<br><br>(Disponível na ServiceNow Store) | Fornece a capacidade de integrar a aplicação ServiceNow Vulnerability Response ao produto Shodan. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | falso | sn_vul |
| ShoppingHub<br><br>[com.snc.sn_shop]<br><br>(Começando com Tokyo ShoppingHub foi renomeado como Arquitetura comum de compras.) | Fornece uma arquitetura para armazenar ordens de compra, requisições, solicitações de fornecimento e outros objetos que são comumente usados nos processos de negócios da origem ao pagamento. | Inativo | verdadeiro | • com.sn_fin<br>• com.sn_sd_sdc |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Começando com Utah Arquitetura comum de compras foi renomeada como Arquitetura comum da origem ao pagamento.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | | | | |
| Shopping Hub<br><br>[com.snc.sn_spend_uib]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma experiência simplificada, semelhante ao comércio eletrônico, para que os funcionários forneçam solicitações de autoatendimento e forneçam ou comprem produtos e serviços por meio da organização de compras. Esta é uma experiência complementar da Central do funcionário. | Inativo | falso | • com.sn_pr<br>• com.sn_cmn_uib_comp |
| ShoppingHub Mobile<br><br>[com.sn_shop_mobile]<br><br>(Começando com Utah ShoppingHub Mobile foi renomeado como Shopping Hub Mobile.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que o Shopping Hub e outras experiências do funcionário para compras sejam habilitadas no aplicativo Now Mobile. | Inativo | falso | • sg.glide.com<br>• .snc.sn_pr<br>• .glide.sg.agent_native_client |
| Servidor da barra lateral<br><br>[com.glide.cs.collab]<br><br>(Novo em Tokyo) | Um servidor para o recurso Barra lateral. | ativo | falso | • com.glide.cs<br>• com.glide.cs.custom.adapter<br>• .glide.quickactions |
| Assinatura Eletrônica<br><br>[com.snc.signaturepad] | Fornece uma ferramenta para permitir uma assinatura digital em um documento .pdf.<br><br>A aplicação Recursos Humanos usa isso com vários documentos. | Inativo | falso | .glide.db_images |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Gerador de mapa do site<br>[sn_ux_seo_sitmap]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | O ajuda a definir e gerar automaticamente sitemaps XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa das páginas do portal público. | Inativo | falso | • .glide.scope.access.restricted_calle<br>• com.glide.hub.integration.runtime<br>• .glide.hub.action_step.rest<br>• .glide.hub.action_step.script |
| Determinação de habilidade<br>[com.snc.skill_determination] | Determine e atribua habilidades automaticamente para itens de trabalho. | Ativo | falso | .snc.skills_management |
| Gestão de habilidades<br>[com.snc.skills_management] | O aplicativo Gestão de habilidades permite organizar dados de habilidades de agentes de serviço e funcionários em um local centralizado. Você pode usar esses dados para atribuir tarefas com base em habilidades, analisar lacunas de habilidades para identificar necessidades de coaching e treinamento, otimizar sua força de trabalho, criar planos de crescimento de carreira e realizar contratações baseadas em habilidades. | Inativo | verdadeiro | |
| Recomendação de habilidades<br>[com.snc.sre]<br>(Somente modo de manutenção) | Recomendação de habilidade - Modelo de previsão de ML e fluxo de trabalho para recomendar e atribuir habilidades aos agentes | Ativo | falso | • .snc.skills_management<br>• com.glide.platform_ml |
| Dados da Biblioteca de habilidades para Gestão de habilidades<br>[com.snc.skills_management.seed_data] | O fornece uma biblioteca de categorias de habilidades e habilidades que você pode começar | Ativo | verdadeiro | .snc.skills_management |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | a usar para integração rápida. | | | |
| Detalhes do ANS<br><br>[com.snc.sla.breakdowns] | Fornece a capacidade de gerar dados de detalhamento para cada registro de ANS de tarefa. Por exemplo, você pode gerar dados de detalhamento com base em **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campos.<br><br>**Nota:** Você precisa ter versões atualizadas das inclusões de script `TaskSLAController` e. `RepairTaskSLAController` antes de ativar este plug-in para garantir que os dados de detalhamento sejam gerados corretamente. Se você tiver versões personalizadas das inclusões de script `TaskSLAController` e. `RepairTaskSLAController` , você precisa incorporar todas as personalizações nas versões desses arquivos a partir do upgrade mais recente. | Ativo | falso | snc.com.ans |
| Linha do tempo do ANS<br><br>[com.snc.sla.timeline] | Fornece a capacidade de exibir um ANS em uma linha do tempo. | Ativo | falso | |
| SM Manutenção planejada<br><br>[com.snc.planned_maintenance] | Permite instalação e configuração para solicitações repetidas e acionadas. A ativação desse plug-in em | Inativo | verdadeiro | com.snc.service_management.core |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Preferências de SMS<br><br>[com.snc.sms_pref] | Fornece a capacidade de definir preferências de SMS para receber mensagens de diferentes provedores. | Inativo | falso | |
| app-personalizado-tinymce-scoped-app<br><br>[com.sn-custom-tinymce-scoped-app] | App com escopo que fornece compilação tinymce personalizada | Inativo | falso | |
| sn-openframe-uxb<br><br>[com.devsnc_sn_openframe_uxb] | Componente Openframe. | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• com.servicenow_behavior_key_bind<br>• com.servicenow_sass_generic<br>• com.servicenow_sass_global<br>• com.servicenow_now_legacy_icon<br>• com.servicenow_ui_core<br>• com.servicenow_ui_effect_graphql<br>• com.servicenow_ui_effect_amb<br>• com.servicenow_ui_effect_http<br>• com.servicenow_ui_effect_update_s<br>• com.servicenow_ui_renderer_snabb<br>• com.sn_seismic_post_message<br>• com.sn_uxpage_presource<br>• com.sn_translate<br>• com.devsnc_library_enhanced_test<br>• com.devsnc_library_uxf<br>• com.servicenow_behavior_rtl |
| SNC Code Editor<br><br>[com.glide.snc_code_editor] | | Ativo | falso | |
| sn-process-automation-designer<br><br>[com.sn_process_automation_designer] | Este plug-in é a aplicação Process Automation Designer | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• com.devsnc_sn_glide_form_controls |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • com.devsnc_sn_record_input<br>• com.servicenow_now_alert<br>• com.servicenow_now_button<br>• com.servicenow_now_card<br>• com.servicenow_now_dropdown<br>• com.servicenow_now_heading<br>• com.servicenow_now_icon<br>• com.servicenow_now_label_value<br>• com.servicenow_now_modal<br>• com.servicenow_now_record_list_c<br>• com.servicenow_now_text_link<br>• com.servicenow_now_radio_button<br>• com.servicenow_now_visual_board<br>• com.servicenow_sass_generic<br>• com.servicenow_sass_global<br>• com.servicenow_ui_core<br>• com.servicenow_ui_effect_graphql<br>• com.servicenow_ui_effect_helpers<br>• com.servicenow_ui_effect_http<br>• com.servicenow_ui_enzyme_adapte<br>• com.servicenow_ui_renderer_snabb<br>• com.sn_component_error_handler<br>• com.sn_pd_picker<br>• com.sn_uxpage_presource |
| construtor de iu de sn<br><br>[com.sn_ui_builder] | O Construtor de IU é um construtor agradável e fácil de usar para criar IUs na ServiceNow. | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• com.servicenow_behavior_focus<br>• servicenow/now-alert<br>• now-modal<br>• now-text-link<br>• componentes-devx-sn<br>• com.sn_http_request<br>• com.sn_translate |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • componentes-construtor-de-ui-sn<br>• sn-uxf-builder-middleware |
| Software Asset Management Normalização de aprendizado de máquina<br>[com.sn_sam_ml_normalization] | Fornece recursos principais para normalizar software descoberto não reconhecido usando aprendizado de máquina. Requer o Software Asset Management Professional. | | falso | • samp.snc.com<br>• com.glide.platform_ml |
| Espaço de ativos de software<br>[com.sn_sam_workspace] | Habilita os recursos de Software Asset Management (SAM) no espaço. | | falso | • app_shell_aw.snc.app_shell_aw<br>• .snc.uib.base_agent_workspace<br>• com.sn_itam_card<br>• com.snc.sams |
| SDLC<br>[com.snc.sdlc] | Estende o plug-in Gestão de versões v2 adicionando algumas novas estruturas para acomodar o ciclo de vida de desenvolvimento de software. Este plug-in foi projetado para acomodar a maioria das metodologias de desenvolvimento não ágeis, incluindo o método em cascata comum de desenvolvimento. | Inativo | verdadeiro | com.snc.release_management_v2 |
| Espaço de Source-to-Pay<br>[com.sn_sp_workspace]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece um único ambiente para que os Especialistas em Compras trabalhem em requisições de compra, solicitações de fornecimento, negociações, solicitações de aquisição e muito mais. | Inativo | falso | .snc.uib.sn_dyn_rel_rec |
| Informações de tratamento especial<br>[com.sn_shn] | Notas de tratamento especial. | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Dados de demonstração de anotações de tratamento especial [com.snc.shn_demo] | Dados de demonstração da aplicação Notas de tratamento especial. | Inativo | falso | • com.sn_shn<br>• com.snc.customerservice.demo |
| Fluxos de estado [com.snc.state_flows] | Permite que usuários avançados personalizem o fluxo de estado de qualquer tabela de tarefas que use estados. | Inativo | falso | |
| Modelos de transição de estado [com.snc.itsm.state_transition_model] | Os modelos de transição de estado permitem a configuração flexível de modelos de estado e transição. | Ativo | falso | |
| Modelos de transição de estado - Dados básicos [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation] | Dados de base para modelos de transição de estado, incluindo condições de transição de estado. | Ativo | falso | com.snc.itsm.state_transition_model |
| Ferramentas de estatísticas [com.glide.db.query_stats] | Registra estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho. Estatísticas de consulta, script e transação, ferramentas de ajuste de desempenho do banco de dados. | Ativo | falso | com.glide.monitor.round_robin_database |
| Strategic Planning [sn_apw_advanced] | Ajuda a priorizar todo o trabalho, alinhar objetivos, roadmap visual e rastrear o andamento ao usar abordagens ágeis, em cascata ou híbridas. | | | |
| Acompanhamento estratégico de gastos para PPM [sn_ppm_sst] (Disponível na ServiceNow Store) | Avalie o valor estratégico de seus projetos e demandas. | Ativo | Verdadeiro(a) | com.snc.financial_planning_pmo |
| Studio [com.glide.dev-studio] | Permite que os desenvolvedores adicionem e atualizem arquivos de aplicações. | Ativo | falso | • com.glide.code-search<br>• com.sn_appcreator |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Base de administração de assinatura<br><br>[com.snc.usage_admin.base] | Base de administração de assinatura. | Ativo | falso | com.glide.subscription_framework |
| Notificações baseadas em assinatura<br><br>[com.glide.notification] | Permite que os usuários assinem notificações em uma tarefa ou IC sem estar na lista de observação ou ser um dos usuários atribuídos. | Ativo | falso | • .glide.ui_policy<br>• com.glide.email_notification_preview |
| Notificações baseadas em assinatura 2,0<br><br>[com.glide.notification.subscription] | O modelo de assinatura de notificação - aprimorado e simplificado. | Ativo | falso | com.glide.notification |
| Gestão de assinaturas e estrutura de imposição<br><br>[com.glide.subscription_framework] | Gestão de assinaturas e estrutura de imposição. | Ativo | falso | com.glide.usageanalytics |
| Estrutura Assinaturas e feed de atividades<br><br>[com.snc.activity_subscriptions] | Este plug-in fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto subscrito definido. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados. | Inativo | verdadeiro | |
| Indicadores de sucesso<br><br>[com.snc.vendor.insights] | Aproveita a taxa de probabilidades e as capacidades DE ML para aplicações como Vendor Manager Workspace, etc. | Ativo | falso | |
| Portal de colaboração com fornecedores<br><br>[com.snc.sn_supplier_sp]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma experiência única e completa para que os fornecedores obtenham autoatendimento, concluam tarefas e façam solicitações em uma organização. | Inativo | verdadeiro | • Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm)<br>• Portal de serviços (com.glide.service-portal) |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Assinatura eletrônica (com.snc.esign)<br>• Central do funcionário (com.snc.employee_center) |
| Arquitetura comum de fornecedores<br>[com.snc.sn_slm]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece uma arquitetura comum para rastrear objetos de dados relacionados a um fornecedor usado em ambos Gestão de ciclo de vida de fornecedores e. Portal de colaboração com fornecedores. | Inativo | falso | • Arquitetura de base para finanças (com.sn_fin)<br>• Entrega de serviço comum (com.sn_svc_sdc)<br>• Gestão de documentos (com.snc.platform_document_mana<br>• Registro de usuário externo (com.snc.external_user_self_registr<br>• Núcleo de fornecedor comum (com.snc.sn_vendor_core) e (com.snc.vendor_core) |
| Gestão de ciclo de vida de fornecedores<br>[com.snc.sn_supplier_mgmt]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Colabore com fornecedores, gerencie relacionamentos com fornecedores, monitore riscos, conformidade e desempenho em todo o ciclo de vida do fornecedor. | Inativo | verdadeiro | • Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm)<br>• Playbook Experience (com.playbook_experience)<br>• Fundação da experiência do funcionário (com.snc.sn_ex_emp_fd)<br>• Integração de notícias para as Operações do ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_news)<br>• Mapear componente de IU para feeds |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | de dados de ameaça e alerta (com.sn_fam_map) |
| Integração de operações de ciclo de vida do fornecedor com SAP<br>[sn_slm_sap_int]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Envie fornecedores criados em Operações de ciclo de vida do fornecedor para SAP ECC e SAP S4 HANA. | Inativo | falso | • Finanças Common Architecture (com.sn_fin)<br>• Integração de ERP – Finanças (com.sn_fcms_integrations)<br>• Integração de dados primários com SAP (sn_sap_data_int) |
| Designer de pesquisa<br>[com.glide.survey_designer] | Ativa o designer de pesquisa que é uma interface de arrastar e soltar para criar pesquisas. | Ativo | falso | com.glide.assessment_designer.common |
| Editor de sintaxe<br>[com.glide.syntax_editor] | | Ativo | falso | com.glide.snc_code_editor |
| Core de aplicações do sistema<br>[com.snc.apps] | Desenvolvimento de aplicações principais. | Ativo | falso | .snc.apps_picker |
| Suporte a aplicações do sistema<br>[com.snc.apps_complete] | Fornece suporte para criar e gerenciar aplicações. | Ativo | falso | • apps.snc.com<br>• .snc.apps_picker<br>• com.snc.apps_access<br>• .snc.apps_file<br>• .snc.apps_hub<br>• com.snc.apps_legacy<br>• metadados.snc.com<br>• .snc.metadata_tree<br>• .snc.apps_creator<br>• com.glide.sessiondebug<br>• com.glide.autorecovery<br>• .glide.transaction_scope |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • .glide.ui.mergetool<br>• .glide.ui.relationship_layout |
| Conjuntos para importação do sistema<br>[com.glide.system_import_set] | Fornece a funcionalidade para conjuntos de importação. | Ativo | falso | • com.snc.automation<br>• .glide.ui_policy<br>• com.glide.system_import_data_sour |
| Conjunto de atualizações do sistema<br>[com.glide.system_update_set_picker] | Permite que os usuários escolham um conjunto de atualizações para rastrear personalizações. | Ativo | falso | com.glide.system_update_set |
| Conjuntos de atualizações do sistema (visualizador)<br>[com.glide.local_update_set] | Fornece descrições úteis para entradas de conjunto de atualizações e oferece suporte à exibição de conteúdos de conjuntos de atualizações. | Ativo | falso | |
| Conjuntos de atualizações do sistema (com suporte para conjunto de atualizações remoto)<br>[com.glide.system_update_set] | Facilita a movimentação de personalizações entre sistemas. Oferece suporte à exibição de conteúdos de conjuntos de atualizações. | Ativo | falso | • .snc.apps_hub<br>• com.glide.system_update_set_picke<br>• com.glide.system_update_set_previ |
| Visualização dos conjuntos de atualizações do sistema<br>[com.glide.system_update_set_preview] | Permite que os usuários visualizem as mudanças realizadas por um conjunto de atualizações e prevejam se haverá colisões na tentativa de aplicar o conjunto de atualizações. | Ativo | falso | com.glide.system_update_set |
| Serviços web do sistema<br>[com.glide.web_service_application] | Fornece uma série de conjuntos de importação de serviços da Web. | Ativo | falso | • com.glide.web_service_provider<br>• com.glide.web_service_import_sets<br>• com.snc.web_service_import_set_ta |
| Suporte a dispositivos tablet - iPad com iOS 6 ou superior<br>[com.glide.ui.tablet] | Fornece uma IU compatível com a funcionalidade quase completa do produto no Apple iPad. | Inativo | falso | • .glide.context_help<br>• .glide.ui.font_icons<br>• tema.tablet.com.glide.ui.tablet.them |
| Tag Governança de dados<br>[com.sn_itom_tag] | Esta aplicação da loja (beta) fornece aos clientes uma maneira de obter | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| (Somente modo de manutenção) | seus recursos de nuvem marcados de acordo com as normas empresariais para melhorar o retorno sobre os investimentos. | | | |
| Governança de marcadores<br><br>[sn_itom_tag]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Use a aplicação para identificar recursos no local ou na nuvem que são inconsistentes e não estão em conformidade com as políticas de marcador da sua organização. Quando coberto pela assinatura de governança do ITOM, você também pode corrigir problemas de conformidade de marcador. Use scripts de correção para adicionar ou modificar marcadores de nuvem. | Ativo | falso | • descoberta.snc.com<br>• com.snc.itom.vis.license<br>• com.glide.hub.integrations<br>• sn_cai |
| Comunicações Direcionadas<br><br>[com.sn_publications] | Fornece uma maneira de publicar e enviar boletins informativos como artigos para clientes internos/externos direcionados. | Inativo | verdadeiro | .snc.cs_base |
| Dados de demonstração de comunicações direcionadas<br><br>[com.snc.publications_demo] | Dados de demonstração da aplicação Comunicações direcionadas. | Inativo | verdadeiro | com.sn_publications |
| Atividades da Tarefa<br><br>[com.snc.task_activity] | Habilita o suporte para atividades em tabelas de tarefas. | Inativo | falso | |
| Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.csm_ml_task]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | O oferece vários recursos de IA, incluindo detecção de idioma, e-mail multilíngue e categorização de caso, análise de sentimento de caso e inteligência de documentos. Esses recursos automatizam várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso, permitindo que os agentes se concentrem na resolução do caso. | Ativo | falso | • sn_ti_admin.com.sn_ti_admin<br>• sn_docintel.com.snc.docintel<br>• com.sn_customerservice<br>• com.glide.platform_ml_task<br>• i18n.glide.i18n<br>• .glide.dynamic_translation |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Relação tarefa-indisponibilidade<br><br>[com.snc.task_outage] | Permite que os usuários criem uma indisponibilidade a partir de um incidente e um formulário de problema. Incidentes e problemas têm relacionamento de muitos para muitos com indisponibilidades. Somente para novas instâncias de Jakarta, esse recurso também está disponível no formulário Mudança. | Inativo | falso | |
| Desenvolvimento da equipe<br><br>[com.snc.apps_hub] | Oferece suporte ao desenvolvimento paralelo em várias instâncias da ServiceNow que não sejam de produção, fornecendo operações de ramificação, a capacidade de comparar uma instância de desenvolvimento com outras instâncias de desenvolvimento e um painel central para todas as atividades de desenvolvimento da equipe. | Ativo | falso | • apps.snc.com<br>• .glide.ui.angular |
| Desempenho da equipe<br><br>[com.sn_team_perf] | Módulo Desempenho da equipe para Otimização da força de trabalho | Ativo | falso | wfo.snc.wfo |
| Gestão de modelos para serviço de campo<br><br>[com.snc.fsm_template_management]<br><br>(Novo em Tokyo) | Permite que os administradores configurem modelos de ordem de serviço para processar dados dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de ordem de serviço. Ele busca informações da tabela de origem para preencher campos no formulário de ordem de serviço e cria tarefas relevantes para uma ordem de serviço. | Ativo | falso | com.snc.work_management |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Snippets de Modelo [com.sn_templated_snip] | Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]. Cria respostas predefinidas e reutilizáveis que podem ser adicionadas a qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas, incluindo a tabela de casos de RH. | Inativo | verdadeiro | .glide.scope.access.restricted_caller |
| Gestão de testes [com.snc.test_mgmt] | Fornece uma ferramenta para testes manuais de software. | Inativo | verdadeiro | com.snc.planned_task_v2 |
| Gestão de testes 2.0 [com.snc.test_management.2.0] | O permite gerenciar processos de teste e entregar produtos de software com mais eficiência, com menos erros. | Inativo | falso | • com.snc.planned_task_v2<br>• com.snc.sdlc.agile.2.0.common |
| Migração de teste 2,0 - Migração de dados [com.snc.test_migration_v1_v2] | O plug-in Test Migration fornece funcionalidade para migrar Caso de teste, Pacote de testes e testes para a versão de teste do Test Management 2,0, Etapa de teste e Conjunto de testes. | Ativo | falso | • test_mgmt.snc.test_mgmt<br>• com.snc.test_management.2,0 |
| Anexos de índice de texto [com.glide.text_index_attachments] | Anexos de índice de texto - Pesquisa em linguagem natural usando a sintaxe do Lucene. | Ativo | falso | com.glide.text_index |
| Pesquisa de texto [com.glide.text_search] | Pesquisa de texto em várias tabelas. | Ativo | falso | com.glide.text_index |
| Threat Core [com.snc.threat] | Integra a Inteligência contra ameaças a outras aplicações de Operações de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | falso | com.snc.secops.orchestration |
| Inteligência contra ameaças | Fornece um ponto de referência para os dados da Stix (Structured Threat Information Expression, | Inativo | verdadeiro | ameaça.snc.com |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.snc.threat.intelligence] | expressão de informações de ameaças estruturadas) da sua empresa. A aplicação Gestão de casos de segurança está incluída na Inteligência contra ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| Gestão de registro de horas<br><br>[com.snc.time_card] | Trabalha com a tabela Tarefa para registrar o tempo trabalhado em projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Os designados da tarefa podem registrar o tempo trabalhado no **Tempo trabalhado** em um registro de tarefa ou insira as horas diretamente em um registro de horas. | Inativo | falso | .snc.time_card_portal |
| Registro de tempo para Atendimento ao cliente<br><br>[com.snc.csm_time_recording] | Permite que idades de atendimento ao cliente registrem o tempo em casos, tarefas de caso e outras atividades. O tempo de registro gera automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação pelos gerentes de atendimento ao cliente. | Inativo | falso | • .snc.wm_time_recording<br>• com.sn_customerservice |
| Registro de tempo para serviço de campo<br><br>[com.snc.time_recording_fsm] | Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para a Gestão de serviços de campo. Os agentes de serviço de campo Registram o tempo trabalhado em tarefas e outras atividades. Essas entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas e planilhas | Inativo | verdadeiro | • com.snc.work_management<br>• .snc.wm_time_recording |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | de horas semanais. Os gerentes podem revisar e aprovar planilhas de horas, bem como exibir e criar tabelas de valores de mão de obra. | | | |
| Visualização da linha do tempo<br>[com.snc.timeline_visualization] | Permite a representação gráfica de atividades ao longo do tempo para fornecer uma exibição de alto nível das atividades estratégicas e operacionais em sua organização, como incidentes, problemas, mudanças e projetos. Uma visualização do sistema de base fornecida por este plug-in é o Roadmap do CIO. Este roadmap mostra projetos agrupados por portfólios. Os líderes da organização podem usar o roadmap do CIO para monitorar e avaliar o status de projetos atuais e futuros. | Inativo | verdadeiro | com.snc.project_management_v3 |
| Suporte a URL minúscula<br>[com.glide.tiny_url] | Habilita o suporte para gerar URLs encurtados para eliminar problemas com URLs muito longos no Internet Explorer. Novas propriedades serão adicionadas à página Propriedades do sistema. | Ativo | falso | |
| TinyMCE HTML Field Editor<br>[com.glide.editor.tinymce] | Permite que os usuários editem campos HMTL com o editor TinyMCE em vez do editor legado (htmlArea). | Ativo | falso | |
| Escopo do design da transação<br>[com.glide.transaction_scope] | Lida com a gestão de escopo do design de transações. | Ativo | falso | |
| Cotas de transações<br>[com.glide.cota] | Permite a definição de políticas de cota para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento. | | | |
| Definições de Transformação [com.glide.transform.definitions] | Ativa as funções de transformação que permitem que os designers de fluxo transformem uma cápsula de dados ou um tipo de dados de campo sem gravar um script. | Ativo | falso | com.glide.transform |
| Serviço de Transformação [com.glide.transform] | Oferece suporte ao uso de APIs de transformação associadas à funcionalidade Tabelas remotas. | | | |
| Retenção de e-mails traduzidos [com.glide.email_retention.translation] (Novo em Tokyo) | Fornece política de retenção para traduções de e-mail. | Inativo | falso | com.glide.notification.translation |
| Estatísticas de transação [com.glide.stats.transaction] | Estatísticas de transação. | Ativo | falso | .glide.stats |
| Mapa de árvore [com.snc.treemap] | Habilita o suporte para exibição de mapa de árvore em qualquer aplicação. | Inativo | falso | snc.pa |
| Trusted Security Circles Client [com.snc.intel_sharing.client] | Fornece a capacidade de configurar canais de comunicação que conectam conjuntos de clientes de círculos de segurança confiáveis que têm algum tipo de relacionamento subjacente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | Inativo | verdadeiro | ameaça.snc.com |
| Trusted Security Circles Client (avançado) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv] | Fornece os recursos do nível básico, juntamente com a capacidade de ingressar em qualquer | Inativo | falso | com.snc.intel_sharing.client |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | círculo confiável disponível e iniciar um número ilimitado de compartilhamentos de ameaças por dia. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. | | | |
| IU 15<br>[com.glide.ui.doctype] | Habilita UI15, uma interface do usuário para navegadores modernos com cores refinadas e melhorias de usabilidade. | Ativo | falso | • .glide.ui11<br>• .glide.ui.recent_selections<br>• .glide.ui.themes.doctype<br>• .glide.ui.font_icons<br>• .glide.ui.ng<br>• .glide.editor.tinymce<br>• .glide.ui.personalize_form<br>• .glide.ui.overview_help |
| IU comum<br>[com.glide.ui.common] | IU do Glide comum | Inativo | falso | |
| Componentes de IU<br>[com.glideapp.ui_components] | Fornece todos os componentes angulares comuns para apps. | Ativo | falso | • .glide.ui.ng<br>• angularui.glide.ui.angularui<br>• .glide.ui.heisenberg |
| UI16<br>[com.glide.ui.ui16] | . IU principal, uma interface do usuário que fornece uma aparência atualizada e melhorias de usabilidade. Os recursos notáveis incluem atualizações de formulário em tempo real, presença do usuário, um navegador de aplicações reprojetado com guias para favoritos e histórico e fluxos de atividades aprimorados. | Ativo | falso | • .glide.ui.doctype<br>• .glide.ui.concourse<br>• .glide.ui.form_presence<br>• snippets.glide.ui.snippets |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração de solicitação universal para Gestão de incidentes<br><br>[com.snc.incident.universal_request] | Este plug-in fornece Integração de solicitação universal para Gestão de incidentes. É um plug-in de desenvolvedor. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | .snc.universal_request |
| Integração da Solicitação universal com o Microsoft Teams<br><br>[com.snc.universal_request.ms_teams] | | | | |
| Solicitação universal: Atribuição de trabalho avançada<br><br>[com.snc.universal_request.awa] | O permite usar Advanced Work Assignment e atribuir automaticamente itens de trabalho aos agentes, com base na disponibilidade deles na aplicação Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | .snc.universal_request |
| Solicitação universal: Modelo de NLU para conversas do Virtual Agent<br><br>[com.snc.universal_request.nlu] | Permite o uso de NLU para conversas do Virtual Agent na Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | |
| Solicitação universal: Emissão de relatórios<br><br>[com.snc.universal_request.reporting] | Permite usar relatórios na Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | |
| Solicitação universal: Virtual Agent Conversations<br><br>[com.snc.universal_request.va] | Ajuda a configurar e usar o Virtual Agent na Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | |
| Inteligência preditiva para Solicitação universal<br><br>[com.snc.universal_request.ml] | Facilita o uso de soluções de aprendizado de máquina na aplicação Solicitação universal, se você tiver a função de administrador. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | • .snc.universal_request<br>• com.glide.platform_ml |
| Performance Analytics e emissão de relatórios para Solicitação universal<br><br>[com.snc.universal_request.pa] | Contém Performance Analytics e painel de emissão de relatórios criado para a Solicitação universal. | Falso(a) | Falso(a) | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Integração do Universal Request com Microsoft Teams<br><br>[sn_uni_req_msteams] | Permite usar o Microsoft Teams na aplicação Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | • com.glide.cs.chatbot<br>• .snc.universal_request.va<br>• now_teams |
| Solicitação universal<br><br>[com.snc.universal_request] | Instale este plug-in para usar a aplicação Solicitação universal. | Falso(a) | Verdadeiro(a) | |
| Conjunto de atualizações em lote<br><br>[com.glide.system_hierarchy_update_set] | Implantar conjuntos de atualizações em um grupo. | Ativo | falso | com.glide.system_update_set |
| Ferramenta de Executor de upgrade<br><br>[com.glide.upgrade_blamer] | Rastreia os registros da tabela afetados tocados (inserir/atualizar/ excluir) pelos arquivos de carregamento durante upgrade do sistema, zboot ou ativação/ upgrade do plug-in. Este plug-in adiciona módulos de aplicação para permitir ServiceNow os funcionários devem acessar o log de responsabilidade do upgrade e ativar/desativar o recurso. Ele também adiciona regras de controle de acesso de segurança para impedir que o usuário modifique a tabela de logs de responsabilidade do upgrade. | Ativo | falso | |
| Métrica de upgrade<br><br>[com.glide.upgrade_metric] | Este plug-in usa a tabela Métrica de upgrade para rastrear as mudanças que levam muito tempo para carregar durante os upgrades. | Ativo | falso | |
| API com escopo de critérios do usuário<br><br>[com.glideapp.user_criteria_scoped_api] | API com escopo de critérios do usuário para oferecer suporte a operações CRUD em Critérios do usuário. | Inativo | falso | com.glideapp.user_criteria |
| Guia do usuário | Fornece a capacidade de criar documentação | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glide.user_guide] | de ajuda do usuário final específica para as políticas e procedimentos da sua organização. Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base exibido IU principal documentos de ajuda para navegação do sistema e outras operações básicas. | | | |
| Análise da experiência do usuário<br><br>[com.glide.appsee] | Verifica se há novos aplicativos móveis e da Web para se registrar e fornece aos usuários acesso ao Painel. | Ativo | falso | com.glide.serviceproxy |
| Solicitação de registro de usuário<br><br>[com.snc.user_registration] | Fornece a capacidade de usuários não registrados solicitarem acesso a um ServiceNow instância. | Inativo | falso | |
| Vaccine Administration Management<br><br>[com.sn_vaccine_sm]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que governos e provedores de saúde forneçam vacinas, dentro de um prazo e com recursos limitados. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.appointment_booking<br>• .snc.business_location<br>• com.snc.csm_case_types<br>• com.snc.residência<br>• com.snc.install_base<br>• .glide.encryption<br>• com.sn_external_user_register<br>• com.snc.pdf_generator<br>• bloco de assinatura.snc.com<br>• com.glideapp.user_criteria.scoped.a<br>• sn_hcls<br>• sn_csm_playbook<br>• com.sn_ind<br>• sn_doc<br>• sn_prd_pm<br>• sn_ciwf_ui_cmpnt |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Espaço do gerente de fornecedores<br><br>[com.snc.vlm.vmw] | Acesso ao Espaço do gerente do fornecedor. | Inativo | falso | • Performance Analytics - Premium<br>• Espaço de serviços, Espaço do gerente do fornecedor - Core<br>• Service Owner Workspace, Estrutura de UX<br>• Plug-in GraphQL<br>• Gestão de interações<br>• Espaço do agente - Configuração principal<br>• Espaço do agente - Faixa de opções<br>• Espaço do agente - Lista<br>• Espaço do agente - formulário<br>• com.snc.agent_workspace.global_s<br>• com.snc.agent_workspace.declarati<br>• agent_workspace.highlighted_value |
| Espaço do gerente do fornecedor - Core<br><br>[com.snc.vlm] | Configure o Espaço do gerente do fornecedor. | Inativo | falso | |
| Indicadores de sucesso do fornecedor [com.snc.vendor.insights] (somente modo de manutenção). Descontinuação planejada após 1 de agosto de 2024 | Indicadores de sucesso do fornecedor para utilizar a Taxa de probabilidades e outros recursos DE ML para o Espaço do gerente do fornecedor. | Inativo | falso | com.snc.app.ml.insights |
| Gestão de versões<br><br>[com.snc.version] | Fornece a capacidade de rastrear, comparar e reverter para várias versões de registros de tabela. | Ativo | falso | |
| Suporte à versão | O oferece suporte a versões de acompanhamento de | Ativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| [com.glideapp.version] | arquivos armazenados em conjuntos de atualizações, incluindo a capacidade de comparar e reverter para versões anteriores. | | | |
| Virtual Agent Experience Pack para Gestão de serviços de compras<br><br>[com.sn_shop_va]<br><br>(Começando com Utah Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management foi renomeado como Virtual Agent for Sourcing and Procurement Operations.)<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Fornece tópicos pré-configurados para fornecimento e compras em uma interface de conversa, para que os funcionários façam solicitações, encontrem conhecimento e concluam tarefas. | Inativo | falso | • .snc.sn_pr<br>• com.glide.cs.chatbot |
| Integração do Virtual Agent com notificações acionáveis<br><br>[com.glide.cs.actionable.notification] | . ServiceNow Notificações acionáveis nos canais de bate-papo do Virtual Agent. | Ativo | falso | com.glide.cs.notification |
| Integração do Virtual Agent com notificações<br><br>[com.glide.cs.notification] | Habilitar ServiceNow Notificações nos canais de bate-papo do Virtual Agent. | Inativo | falso | • com.glide.cs<br>• com.glide.notification.provider |
| Tradução e detecção de idioma do Virtual Agent<br><br>[com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] | | | | |
| Tópicos da plataforma do Virtual Agent<br><br>[com.glide.cs.topics] | Tópicos de conversa principais que oferecem suporte aos fluxos de conversa da plataforma Virtual Agent. | Inativo | falso | com.glide.cs |
| Blocos de tópicos da Plataforma do Virtual Agent<br><br>[com.glide.cs.topic_blocks] | Blocos de tópicos necessários para oferecer suporte aos tópicos principais de conversa da plataforma Virtual Agent | Inativo | falso | com.glide.cs |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets] | Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent | Inativo | verdadeiro | • com.glide.service-portal<br>• com.glide.cs<br>• com.glide.cs.sn-va-web-client-app |
| Spoke do Virtual Agent [com.glide.cs.va_spoke] | Fluxos e ações do Hub de integração do Virtual Agent. | Ativo | falso | |
| Virtual Agent Web Client [com.glide.cs.sn-va-web-client-app] | Aplicativo com escopo para o cliente web do Virtual Agent. | Inativo | falso | |
| Integração virtual [ameaça.snc.com.virustotal] | Habilita o scanner VirusTotal na Inteligência contra ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | ameaça.snc.com |
| Conteúdo de visibilidade [sn_pattern_design] (Disponível em ServiceNow Store) | Fornece a versão atualizada dos padrões que faziam parte dos lançamentos da família até Tóquio. | Ativo | falso | com.sn_itom_pattern |
| Spoke Visual Task Board Flow Designer [com.glide.ui.vtb.ah] | O Spoke Visual Task Board (VTB) para o Flow Designer fornece ações que permitem que os analistas de processo componham fluxos que manipulam quadros de tarefas, cartões, membros do quadro e designados em determinadas tarefas sem precisar escrever código. O plug-in Visual Task Board (com.glide.ui.vtb.ah) deve ser instalado para usar essas ações. | Ativo | falso | • vtb.glide.ui.vtb<br>• com.glide.hub.designer_backend.mo |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Visual Task Boards<br><br>[com.glide.ui.vtb] | Permite que os usuários organizem, modifiquem e acompanhem o andamento de várias tarefas em uma interface intuitiva inspirada em Kanban. | Ativo | falso | • .glide.ui.ng<br>• .glide.ui.font_icons<br>• tarefa.glide.com<br>• com.glide.ui.checklist<br>• com.glide.ui.ng.amb<br>• com.glide.rest.service<br>• filtro.glide.ui.ng.filtro<br>• .glide.ui.magellan_navigator_api |
| Resposta a vulnerabilidades<br><br>[com.snc.vulnerability]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários de segurança comparem dados de segurança extraídos de fontes internas e externas e, se ICs ou software forem considerados vulneráveis, mudanças e incidentes de segurança podem ser criados usando Grupos de vulnerabilidade. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Inativo | verdadeiro | • .snc.sam.core<br>• com.snc.secops.orchestration<br>• com.snc.security_support.vul |
| Resposta à vulnerabilidade comum [sn_vul_cmn]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Estrutura que fornece a funcionalidade necessária para oferecer suporte às aplicações de Resposta a vulnerabilidades, como Resposta a vulnerabilidades, Resposta a vulnerabilidades de aplicações, Resposta a vulnerabilidades de contêiner e Conformidade de configuração. | Ativo | falso | Suporte de segurança comum [sn_sec_cmn] |
| Dependências de resposta a vulnerabilidades<br><br>[com.snc.vul_dep] | Dependências do sistema exigidas pela Resposta a vulnerabilidades. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. | | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | | | |
| Vulnerability Response Mobile<br><br>[com.snc.vul_mobile]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Como responsável pela correção, você pode acessar a aplicação Vulnerability Response (VR) em seu ServiceNow AI Platform Com seu dispositivo móvel Android ou iOS. | Ativo | falso | .glide.sg.agent_native_client |
| Gestão de soluções de vulnerabilidade<br><br>[com.snc.vulnerability.solution]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | A Gestão de soluções de vulnerabilidade correlaciona automaticamente soluções com vulnerabilidades, identifica soluções preferenciais para reduzir riscos e rastreia o andamento da implantação. A aplicação Gestão de soluções de vulnerabilidade habilita o recurso Gestão de soluções de vulnerabilidade no Vulnerability Response. | Ativo | | |
| Walk-up Experience<br><br>[com.snc.walkup] | Permite que sua organização DE TI configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local em um centro de serviços de balcão de serviços pré-estabelecido. | Inativo | verdadeiro | • com.snc.agent_workspace_tsm<br>• com.glide.awa<br>• com.glide.interaction<br>• .snc.asset_management<br>• com.glide.service-portal<br>• com.snc.appointment_booking<br>• com.glide.db_audio |
| Walk-Up para CSM (somente modo de manutenção)<br><br>[com.snc.walkup_for_csm] | O Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite o suporte na loja para ajudar check-ins no local, gerenciar filas e interações com o cliente | Ativo | falso | • .snc.walkup<br>• com.sn_customerservice |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Cliente de serviço da Web [com.glide.web_service_consumer] | Fornece um módulo de Mensagem SOAP para desenvolver, prototipar e salvar mensagens SOAP de saída que podem ser reutilizadas em scripts e regras de negócios. | Ativo | falso | • variáveis.glide.com<br>• glideapp.ecc |
| Tabelas do conjunto de importação de serviços da Web [com.snc.web_service_import_set_tables] | Complementa serviços web diretos e serviços web com script ao fornecer uma interface de serviço web para importar tabelas de conjuntos. | Ativo | falso | • com.glide.web_service_import_sets<br>• com.glide.web_service_application |
| Conjuntos para importação de serviços web [com.glide.web_service_import_sets] | Complementa serviços web diretos e serviços web com script no fornecimento de uma interface de serviço web para importar conjuntos. | Ativo | falso | • com.glide.table_editor<br>• com.glide.web_service_provider |
| Provedor de serviços da Web - Comum [com.glide.web_service_provider] | Fornece serviço web com script e recursos de mensagem SOAP. | Ativo | falso | • variáveis.glide.com<br>• com.glide.system_property_categor<br>• com.glide.system_import_set |
| Provedor de serviços da Web - WSDL personalizado [com.glide.static_wsdl] | Fornece a capacidade de criar um serviço web com script para aceitar qualquer formato WSDL. | Inativo | falso | |
| Provedor de serviços da Web - com script [com.glide.custom_web_service] | Permite que os usuários criem serviços web que não são abordados pelo sistema. Permite que um usuário defina parâmetros de entrada e saída e use JavaScript para fazer tudo o que estiver entre eles. | Ativo | falso | • com.glide.web_service_provider<br>• com.glide.web_service_consumer |
| HTML para PDF do WebKit [com.snc.whtp] | Permite que a instância use o serviço WebKit HTML para PDF. | Inativo | falso | com.snc.platform.security.oauth |
| WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile] | | | | |
| Widgets [com.snc.app.widgets] | Fornece infraestrutura de widget junto com o | Inativo | falso | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | módulo de carrossel de IU angular. | | | |
| Integração do Workday ESG<br>[sn_esg_workday]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os usuários de ESG extraiam dados críticos de RH do Workday para instâncias de ESG. | Ativo | verdadeiro | Gestão de ESG |
| Ferramentas de criação de fluxo de trabalho<br>[com.glideapp.workflow.authoring] | Permite que você defina e modifique fluxos de trabalho organizando e conectando atividades com transições. | Ativo | verdadeiro | com.glideapp.workflow |
| Utilitário de Pausa do Fluxo de Trabalho<br>[com.glideapp.workflow.pause] | Permite pausar e retomar fluxos de trabalho. | Inativo | falso | |
| Mecanismo de Tempo de execução do Fluxo de trabalho<br>[com.glideapp.workflow] | Permite a criação de fluxos de trabalho que impulsionam processos automatizados. Isso pode envolver a geração de tarefas com base em condições, execução de scripts, geração de aprovações ou outras ações. Atende à mesma necessidade que o plug-in Planos de execução, mas com maior controle e uma interface mais fácil. | Ativo | falso | • glide.diagramador<br>• variáveis.glide.com<br>• com.glide.cronogramas<br>• .glide.relative_duration<br>• com.glide.web_service_application<br>• com.glide.service_api<br>• estrutura de dados.snc.<br>• com.glideapp.live_feed |
| Suporte a elementos de fluxo de trabalho/fases<br>[com.glide.stages] | Suporte para elementos do tipo Fluxo de trabalho e exibições de fase. | Ativo | falso | |
| Otimização da força de trabalho (somente modo de manutenção)<br>[com.snc.wfo] | A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. | Ativo | falso | |
| Otimização da força de trabalho comum<br>[com.sn_wfo_common] | | | | |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| Otimização da força de trabalho<br><br>[com.sn_wfo_dependency] | | | | |
| Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente (somente modo de manutenção)<br><br>[com.snc.wfo.csm] | A aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente fornece recursos de Gestão de canais, Desempenho da equipe, Programação, Determinação de habilidades e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar a qualidade e a eficiência de suas equipes de atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe. | Ativo | falso | • .snc.manager_workspace<br>• com.sn_customerservice<br>• com.glide.interaction.awa<br>• com.sn_channel_management<br>• wfo.snc.wfo<br>• com.sn_shift_planning<br>• .snc.skills_management<br>• com.manager_workspace_compone<br>• com.sn_coaching<br>• snc.sre<br>• com.sn_team_perf |
| Otimização da força de trabalho para Gestão de serviços de campo<br><br>[sn_fsm_wfo]<br><br>(Disponível em ServiceNow Store) | Ajuda a gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando a Otimização da força de trabalho para serviço de campo. | Ativo | verdadeiro | • FSM Team Performance Management (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)<br>• FSM Shift Scheduling (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)<br>• Mecanismo de recomendação de habilidades (com.snc.sre)<br>• Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching) |
| Otimização da força de trabalho para RH<br><br>[com.sn_hr_wfo] | | | | |
| Otimização da força de trabalho para ITSM<br><br>[com.snc.wfo_itsm]<br><br>(Somente modo de manutenção) | Pacote de Otimização da força de trabalho para Gestão de serviços DE TI | Ativo | falso | • wfo.snc.wfo<br>• com.sn_shift_planning<br>• .snc.skills_management<br>• .snc.manager_workspace<br>• com.manager_workspace_compone |

Tradução automática

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

| Plug-in [ID] | Descrição | Estado | Tem dados de demonstraç | Dependências |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • com.sn_coaching<br>• snc.sre<br>• com.sn_team_perf<br>• com.sn_channel_management<br>• com.snc.incident.awa<br>• .snc.walkup<br>• com.glide.interaction.awa |
| Núcleo do espaço<br>[com.workspace_core] | Aplicativo Core Workspace para permitir que os agentes CSM/ ITSM forneçam serviço de classe mundial na velocidade da luz. | Ativo | falso | • construtor.glide.uxbuilder<br>• .snc.agent_workspace.config<br>• com.snc.agent_workspace.global_s |
| Local de trabalho interno<br>[sn_wsd_indoor_map]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que as organizações digitalizem as plantas baixas do local de trabalho. Com o Map Studio, os administradores de mapas podem criar e atualizar mapas que podem ser usados no Workplace Delivery Suite. | Ativo | verdadeiro | • sn_wsd_suite<br>• sn_wsd_space_map |
| XML analisador para ServiceNow IntegrationHub<br>[com.glide.hub.action_step.xmlparser] | Ativa a etapa do analisador XML no Flow Designer, permitindo que você identifique dados estruturados de uma carga XML sem precisar gravar script. | Inativo | falso | .glide.hub.action_step.template |
| XTM Translation Management System Spoke for Localization Framework<br>[com.glide.localization_framework.xtm_spoke] | Integra a Estrutura de localização com o XTM - Sistema de gestão de tradução. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Instalador do Framework de localização. | Ativo | falso | .glide.localization_framework |
| Zoom extension for Omnichannel Callback<br>[com.sn.zoom.callback]<br>(Disponível em ServiceNow Store) | Permite que os clientes solicitem uma sessão de engajamento visual usando o Zoom. | Ativo | falso | • com.snc.notify.zoom<br>• com.sn.omnichannel.callback |

Tradução automática

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

## Encontre componentes instalados com uma aplicação

A ativação de um plug-in instala uma aplicação em sua instância. Cada aplicação consiste em componentes como tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. Para exibir todos os componentes instalados com uma aplicação, consulte a tabela Arquivos de aplicações.

### Antes de Iniciar

- O plug-in da aplicação deve ser ativado.
- Funções necessárias: administrador ou a função de administrador da aplicação

**Nota:** A função de administrador da aplicação só é necessária para aplicações que usam o. Administração da aplicação recurso. Por exemplo, Resposta a vulnerabilidades.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na tabela Arquivos de aplicações, pesquise os componentes instalados com o plug-in da aplicação. Se a aplicação contiver vários plug-ins, pesquise cada plug-in individualmente.

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira: `sys_metadata.list`
   A lista de registros de arquivos da aplicação é exibida.
2. Clique no ícone Personalizar lista ( e adicione o. **Pacote** da lista.
3. Filtre a lista com estas condições para mostrar somente os componentes do plug-in:
   **[Pacote] [é] [** *<plugin name>* **]**
4. Em **Classe** título da coluna, clique no ícone de menu ( ) e selecione **Grupo por classe** .
5. Selecione a classe de informações que você deseja exibir.

## Propriedades do sistema disponíveis

Algumas propriedades estão disponíveis em um formulário de propriedades do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Às vezes, a propriedade não existe em uma instância base, mas pode ser adicionada se você mudar o valor.

**Nota:** O conteúdo das Configurações de proteção da segurança da instância contém descrições detalhadas e valores de conformidade para as propriedades do sistema relacionadas à segurança e plug-ins em ServiceNow AI Platform.Para saber mais sobre cada uma dessas propriedades, consulte Configurações de proteção de segurança da instância .

**registro.cdu.observador.tempo limite**

Período máximo de espera para que o assistente de configuração de programação da Descoberta na nuvem pare de observar os observadores de registros enquanto valida a conta, a Descoberta de conta de membro e a Descoberta de banco de dados lógico.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120 000 milissegundos
- Local: Propriedades do sistema

**com.cmdb.baseline.max_changes**

Número máximo de mudanças e relacionamentos de um IC que podem aparecer na diferença de linha de base do IC.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades da linha de base**

**com.glide.attachment.max_size**

Define o tamanho máximo do anexo do arquivo em megabytes: Um valor vazio neste campo permite anexos de até 1 KB.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1024
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

**.glide.cs.collab.event_queue.enabled**

Alterne para habilitar a fila de eventos para cálculo de contagem de crachá e publicação.

**Nota:** Se você definir com.glide.cs.collab.event_queue.enabled como **verdadeiro** , você deve habilitar manualmente o. Barra lateral os eventos de notificação processam o registro de programação ("sys_trigger") alterando seu `trigger_type` valor.

**.glide.cs.collab.event_queue.threshold**

Calcula a contagem de não lidos para cada membro de um bate-papo. Se o bate-papo tiver muitos membros, este thread de resposta ficará lento, então transfira isso para a fila de eventos. Valor padrão: 50.

**com.glide.cs.collab.notify_all_members**

Se Barra lateral não é possível entregar mensagens para um Microsoft Teams usuário, esta propriedade determina para quem uma notificação de "mensagem não enviada" é enviada. Se esta propriedade for **verdadeiro** , em seguida, uma notificação é enviada para todos Barra lateral usuários na discussão. Se **falso** , em seguida, a notificação é enviada somente para o remetente da mensagem.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**.glide.cs.collab.teams_outage_timer**

Período de tempo em que a notificação "mensagem não enviada" (consulte com.glide.cs.collab.notify_all_members) é exibida.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) a exibição do histórico de conversas entre canais no painel de bate-papo quando um agente está conversando com um solicitante.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

**com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker**

Habilita ( **falso** ) ou desabilita ( **verdadeiro** ) Uma opção booliana para solicitantes sempre que um nó de escolha dinâmica tiver apenas um único valor associado. Quando definido como **verdadeiro** , O nó de escolha dinâmica é exibido aos solicitantes com apenas a opção de seleção de valor único e nenhuma opção booliana.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search**

Ativa ou desativa o resultado da Pesquisa com IA na Descoberta de tópicos do MID usando este sinalizador.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.cs.instance_uri_override**

Habilitado Virtual Agent Para usar este valor de URL para substituir a URL da instância para geração de link. O valor inserido deve ser uma URL direta e completa, como http://www.example.com, para funcionar corretamente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration**

Habilita ( `verdadeiro` ) ou desabilita ( `falso` ) se ações para Virtual Agent e. Gatilhos proativos São criados depois que os tópicos de LLM são publicados durante NLU Para fluxo de trabalho de migração de tópico LLM.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration**

Ativa (verdadeiro) ou desabilita (falso) se as ações para gatilhos proativos são criadas após os tópicos de LLM serem publicados durante o fluxo de trabalho de migração de tópicos de NLU para LLM.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines**

Habilita ( `verdadeiro` ) ou desabilita ( `falso` ignorando uma ou mais linhas (linhas) em um conjunto de importação que contém dados inválidos, como uma linha que não tem uma coluna de dados.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.csv.loader.max_errors_allowed**

Define o número máximo de linhas (linhas) que uma importação pode ignorar antes de falhar. Se a importação for bem-sucedida, a importação listará o número de linhas ignoradas devido a erros.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**.glide.email.max_read**

Especifica o número máximo de e-mails que um leitor POP3 deve processar simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler**

Especifica o manipulador de eventos para a fila sidebar_notification.

**com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit**

Especifica o número de eventos sidebar_notification que o trabalho em cada nó consulta a cada vez.

**com.glide.interaction.autocreate_relationships**

Especifica se o registro automático de registros na tabela interaction_related_record está ativado ou desativado durante interações ativas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.loader.verify_target_field_size**

Habilita o redimensionamento dinâmico de campos de conjunto de importação. Com a configuração padrão de **falso** até 20 registros dos dados de origem são amostrados para determinar o tamanho do campo do conjunto de importação. Se o campo estiver vazio em todos os registros de amostra, o tamanho padrão de 40 será usado. Todos os dados carregados que excedem o tamanho do campo da tabela do conjunto de importação são truncados. Defina esta propriedade como **verdadeiro** para permitir que qualquer campo de conjunto de importação aumente o tamanho da coluna em 100 para corresponder ao tamanho dos dados. Por exemplo, se os dados de origem de entrada tiverem um comprimento de 60, o sistema definirá o comprimento da coluna como 160.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.par.coreui_single_migration.enabled**

Permite que os usuários com a função sys_admin ocultem o banner nos painéis de IU do Core, permitindo que os proprietários do painel migrem seus painéis para o Next Experience.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.par.coreui.migration.admin_redirection.enabled**

Os painéis responsivos migrados redirecionam automaticamente para a biblioteca de experiência do Platform Analytics. Defina esta propriedade para especificar o redirecionamento para sys_admins. Defina o valor como falso para permitir que usuários com a função sys_admin abram painéis responsivos na experiência de IU principal. Se Experiência ativa for Next para painéis nas tabelas de ponte, o redirecionamento será para a versão migrada do painel.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.par.pae.drilldown_to_core_ui**

Aplica-se somente a Análise da plataforma experiência:

Quando verdadeiro, **Vá para os dados** as interações do gráfico para visualizações de tabelas abrem o. IU principal lista de registros de tabela. Em geral, redireciona listas ou gráficos abertos IU principal listas e gráficos.

Quando falso, **Vá para os dados** as interações do gráfico para visualizações de tabelas abrem o. Análise da plataforma lista de registros de tabela. Em geral, redireciona listas ou gráficos abertos Análise da plataforma listas e gráficos.

Para obter mais informações, consulte Gráficos de interações em uma visualização de dados .

- Tipo: Verdadeiro | falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glide.scripting.module.use_module_sandbox**

Separa o ambiente de tempo de execução do módulo JavaScript dos scripts. Definir esta propriedade como falso pode melhorar o desempenho.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.soap.include_non_db_fields**

Controla se os campos que não são de banco de dados, como o campo sys_tags, são incluídos nas respostas WSDLs e SOAP ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.ssl.leitura.tempo limite**

Define o valor de tempo limite em segundos para conexões SSL durante operações de leitura. Normalmente, esta configuração é usada como parte do LDAPS. Se você inserir valores de tempo limite para esta propriedade do sistema e o LDAP **Tempo limite de leitura** o menor valor de tempo limite tem precedência.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.glide.ui.virtual_host**

Especifica ícones de texto explicativo do Designer de tour guiado. Quando definidos, os ícones de texto explicativo aparecem no designer em vez de letras.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor: pa,html,script,incluir scripts,glide,custprefix,_sn
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.glideapp.canvas**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** tela responsiva para painéis. Quando habilitado, todos os novos painéis usam a tela responsiva.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.apps.publish.include_inactive_choices**

Especifica se as seleções da tabela de seleção estão marcadas como inativas ( `atributo inativo sys_choice: verdadeiro` ) deve ser incluído ao publicar uma aplicação ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**com.snc.apps.publicar.maxrows**

Define o número máximo de registros de dados a serem incluídos ao publicar uma aplicação.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries**

Define o número máximo de itens a serem mostrados para um filtro de campo de matriz de decisão.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.assessment.signature_authentication**

Requer autenticação para uma assinatura de usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição do **Publicar no repositório de apps** Permissão em Gerenciar desenvolvedores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição do **Publique na App Store** Permissão em Gerenciar desenvolvedores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição do **Publicar no Conjunto de atualizações** Permissão em Gerenciar desenvolvedores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.dd.upgrade_app_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição do **Atualizar app** Permissão em Gerenciar desenvolvedores.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.hr.core.ImpersonateCheck**

Permite que um usuário tenha permissões/acesso idênticos à pessoa que está representando. Se **verdadeiro** , o acesso e as restrições se aplicam ao representar outro usuário. Se **falso** , o usuário tem permissões/acesso idênticos à pessoa que está representando.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.iam.log_level**

Nível de registro em log para a regra de negócios MapUpstreamImpactedCI. A depuração é a opção mais detalhada com rastreamento completo de como a Lista de ICs impactados é calculada. O erro é a opção mínima de registro em log com somente erros graves sendo registrados em log.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Não
- Valores possíveis: Depuração, informação, erro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz**

Especifica se o fuso horário do usuário deve ser mostrado ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.snc.pa.activate_kpi_signals**

Crie esta propriedade e defina como "falso" para desativar o recurso Sinais de KPI.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: Não existe, mas é tratado como "verdadeiro"
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**.snc.pa.correlation.enable_insights**

Permite a geração de cartões de informações do colaborador principal.

- Tipo: Verdadeiro/falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.snc.pa.dc.batch_score_insert**

Tradução automática

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

Quando verdadeiro, Performance Analytics *trabalhos de coleta de dados*insira pontuações do indicador no banco de dados em lotes. Quando falso, as pontuações do indicador são inseridas uma a uma. Mesmo quando verdadeiro, a inserção de pontuação em lote é realizada somente como um fallback quando a coleta de dados aninhada (com.snc.pa.dc.nested_collection) foi desabilitada.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count**

Número máximo de Performance Analytics *snapshots*para armazenar na memória durante a coleta de dados. Quando esse número é atingido, os snapshots são descarregados para o banco de dados, liberando memória.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**.snc.pa.dc.nested_collection**

Ativa uma abordagem hierárquica para a coleta de pontuação, em que Indicador > Detalhamento de nível 1 > Detalhamento de nível 2. Essa abordagem é mais eficiente em termos de recursos do que uma abordagem hierárquica plana, que cria objetos redundantes.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.snc.pa.dc.max_detalhamento_elements_limit**

Número máximo de *elementos de detalhamento*recuperado pela coleta de dados para cada *origem do detalhamento*. Esta propriedade é tratada de forma diferente, dependendo se a coleção aninhada está habilitada. Se a coleção aninhada estiver habilitada, somente os elementos com pontuações não nulas serão contabilizados nesse limite. Se a coleta aninhada estiver desabilitada, como em Coleta de dados otimizada, todos os elementos na origem de detalhamento serão contados em relação ao limite. Quando uma origem de detalhamento excede esse limite, as pontuações de detalhamento não são coletadas dessa origem.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.max_error_count**

Máximo de erros que podem ocorrer antes que a coleta de dados seja interrompida.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**.snc.pa.dc.max_records**

Número máximo de registros armazenados durante uma coleta de dados.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source**

Número máximo de linhas que podem ser obtidas de um *origem do indicador*. Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que não usam Coleta de dados otimizada .

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source**

Número máximo de linhas que podem ser obtidas de uma origem de indicador. Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que usam Coleta de dados otimizada .

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 milhões
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.script_timeout**

Tempo máximo em segundos que um script pode ser executado durante um ciclo de coleta de dados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct**

Define se as agregações distintas do Count são armazenadas como valores separados na memória ou como hashCode. Quando o valor desta propriedade é verdadeiro, um hashCode é usado, o que consome menos memória do que armazenar valores individuais.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.snc.pa.insight.max_days_in_past**

Por padrão, recupere informações criadas dentro do número de dias no passado especificado por esta propriedade.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 14
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**com.snc.pa.insights.query_limit**

Tradução automática

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

Limite o número de linhas ao consultar a tabela par_computed_insight na OBTER resposta para a API Insights.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: A tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.target_batch_operation_limit**

Aplica-se somente aos Detalhes de KPI: O número máximo de destinos que podem ser inseridos ou atualizados em uma ação em massa na página Configuração de destinos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.dc.script.use.sandbox**

Controla se Performance Analytics os scripts de coleta de dados usam a sandbox. Somente usuários com a função security_admin podem modificar esta propriedade.

**Importante:** Tenha cuidado ao desativar esta propriedade. Quando definido como falso, usuários não autorizados podem executar ações mal-intencionadas em sua instância.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown**

Controla se os usuários podem aplicar um detalhamento a um *indicador de fórmula*quando nem todos *indicadores de contribuição*na fórmula, use esse detalhamento. Quando verdadeiro, todos os indicadores de contribuição devem usar a fórmula. Quando falso, um detalhamento pode ser aplicado quando pelo menos um dos indicadores de contribuição o usa.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.pa.xmr.processes.limit**

O número máximo de Sinais de KPI Configurações (pa_xmr_processes) que podem ser avaliadas pelo Sinais de KPI Trabalho de informações. Após este número de processos ter sido avaliado, os processos restantes serão ignorados.

- Tipo: Número Inteiro
- Padrão: 1000
- Máximo: 10 000

**com.snc.pdf.whitelist_urls**

Armazena uma lista de URLs com permissão para serem renderizadas em um PDF gerado pelo PDFGenerationAPI - escopo, global . Esta lista só será verificada se a propriedade glide.pdf.url.whitelisting.enabled estiver definida como verdadeira.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.project.default_schedule**

Armazena o sys_id da programação padrão anexada aos projetos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.project.loglevel**

Reenvia automaticamente solicitações Ajax expiradas.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: 0 (depuração desabilitada)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.project.wbs_gantt**

Reenvia automaticamente solicitações Ajax expiradas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Projeto** > **Administração** > **Propriedades**

**.snc.task.associate_ci**

Lista de todos os tipos de tarefa em que o usuário deseja associar ICs usando um sistema de lista.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: Incident,Problem,change_request
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.task.refresh_impacted_services**

Lista de todos os tipos de tarefa em que **Atualizar serviços afetados** A ação de IU está habilitada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Incident,change_request
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**com.snc.time_card.default_rate**

(Plug-in Gestão de custos) Define uma taxa por hora padrão a ser usada se nenhuma tabela de taxa de mão de obra for aplicada ao usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**.snc.time_worked.update_task_timer**

Tradução automática

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

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** atualizando o valor do temporizador da tarefa com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado da tarefa. Usa a regra de negócios Atualizar tempo da tarefa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**csm_auto_account_domain_generation**

Quando uma nova conta na aplicação de Atendimento ao cliente é criada, o domínio é criado e colocado no domínio SUPERIOR. Se o campo primário no formulário de conta for preenchido e o novo registro for inserido, ele criará essa conta como um subdomínio do primário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**css.assessment.caption.background.color**

Define a cor de fundo dos cabeçalhos da legenda em questionários de pesquisa e avaliação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #eee
- Local:
  - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
  - **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

**css.assessment.caption.font.color**

Define a cor de fonte do texto de legenda em questionários de pesquisa e avaliação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #ffffff
- Local:
  - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
  - **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

**css.assessment.question.header.background.color**

Define a cor de fundo dos cabeçalhos das perguntas nos questionários de avaliação e pesquisa.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #767676
- Local:
  - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
  - **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

**nav-highlight-main**

Define a cor do plano de fundo de destaque dos itens expandidos de navegação.

Tradução automática

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: 3D4853
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**nav-hr-color**

Define a cor do separador de navegação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 303A46
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-header-bg**

Define a cor do plano de fundo do cabeçalho.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 303A46
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-header-color**

Define a cor do texto da faixa.

- Tipo: cor
- Valor padrão: FFFFFF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-nav-bg-sub**

Define a cor do plano de fundo do navegador e das barras laterais.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 455464
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-nav-border**

Define a cor da borda para IU principal.

- Tipo: cor
- DDD
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-nav-nav-color-sub**

Define a cor do texto do módulo em IU principal.

- Tipo: cor
- BEC1C6
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-nav-selected-bg**

Define a cor do plano de fundo da guia selecionada pelo navegador.

Tradução automática

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

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 4B545F
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**navpage-nav-selected-color**

Define a cor da cor do ícone da guia de navegação selecionada no momento para IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: FFFFFF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**css.tablet.gradient.start**

Cor inicial do gradiente para o cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 666
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**css.tablet.gradient.end**

Cor final do gradiente para o cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Nº 111
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**texto.tablet.cabeçalho.rodapé.texto.cor**

Cor do texto e dos ícones no cabeçalho e rodapé da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #ffffff
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_limit**

Especifique o número máximo de carimbos de data/hora exibidos pela última vez a serem armazenados no armazenamento local.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.activity.last_viewed_timestamp.local_storage_retention_days**

Especifique o número de dias durante os quais os últimos dados de carimbos de data/hora exibidos devem ser mantidos no armazenamento local.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.allow.new.cert_follow_on_task**

Tradução automática

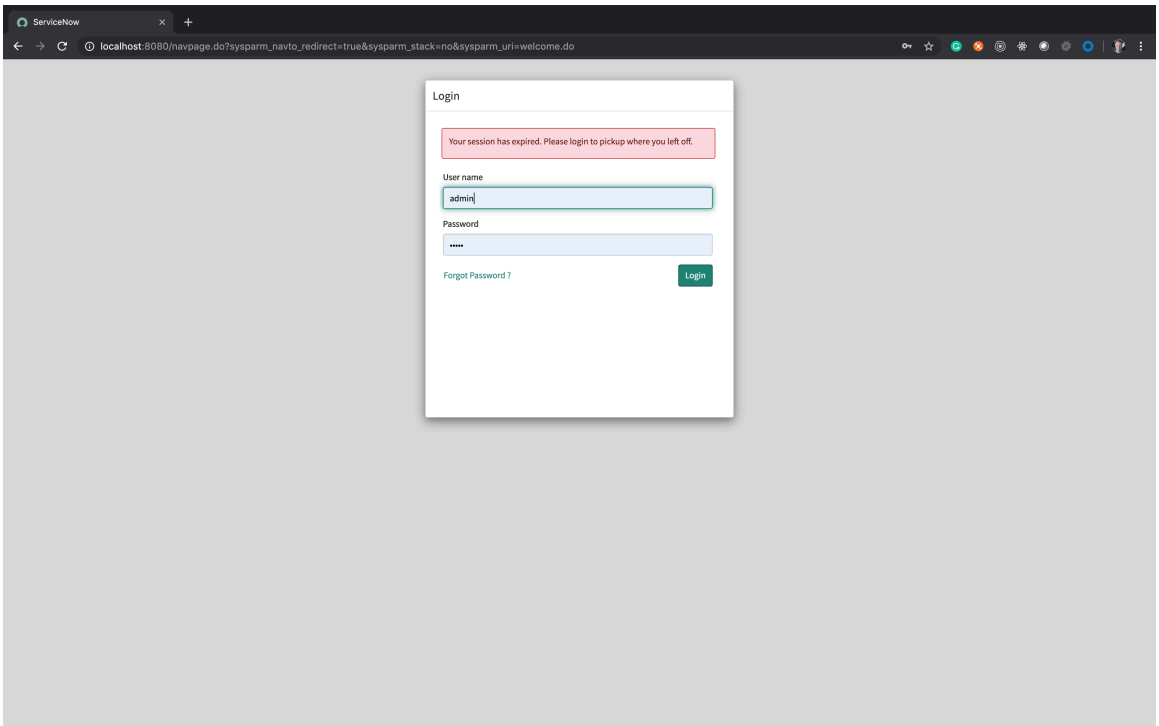
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Permita que a auditoria do estado desejado crie uma nova tarefa de acompanhamento para a mesma falha em cada execução de auditoria.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.amb.session.logout.overlay.style**

Especifica uma folha de estilos em cascata (css) que define uma sobreposição. A sobreposição mascara todos os dados na tela no tempo limite, e a tela de login aparece na parte superior da sobreposição.




Limitado ao núcleo ServiceNow AI Platform funções, não aplicações.

- Tipo: cadeia de caracteres

  Exemplo: `cor de fundo: nº 000; opacidade: 0,5`

- Valor padrão: Vazio (sem sobreposição)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.enabled**

Quando verdadeiro, a capacidade de armazenamento em cache é ativada para visualizações de dados e. Análise da plataforma painéis. O cache ainda precisa ser ativado para o painel individual e visualizações de dados em Construtor de IU e o editor de painel em linha, respectivamente.

- Tipo: Verdadeiro | falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.enable_dashboard_default**

Tradução automática

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

Quando verdadeiro, o cache é habilitado por padrão nos painéis recém-criados no editor em linha.

- Tipo: Verdadeiro | falso (booliano)
- Padrão: falso
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds**

Valor em segundos do campo expiration_time nos registros de cache de análise. Aplica-se somente quando glide.analytics.cache.enabled é verdadeiro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 86400 (24 horas)
- Valor mínimo: 3600 (1 hora)
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.dashboard_default_value**

Tempo de expiração padrão em horas para caches em painéis criados no editor em linha.

- Tipo: opção
- Opções: 1, 2, 4, 8, 12, 24 (horas)
- Valor padrão: 24
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter**

Número de vezes que uma entrada de cache pode ser buscada novamente após expirar.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds**

Idade mínima de entrada de cache que permite a pré-busca de cache, em segundos. Diminuir este valor pode afetar o desempenho da instância.

- Tipo: inteiro (segundos)
- Valor padrão: 28800 (8 horas)
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.angular.legado**

Quando verdadeiro, habilita o comportamento do AngularJS legado. Quando falso, integra AngularJS sanitizeUri e patches de segurança http. Se você definir esta propriedade como falsa, as solicitações JSONP existentes com endpoints entre domínios falharão. Você pode resolver esse problema em seus scripts seguindo um destes procedimentos:

1. Adicione os domínios de todas as solicitações recém-reprovadas ao *angular.jsonp.inclusion_list.urls*propriedade do sistema.
2. Opte por não aceitar este comportamento alterando *angular.jsonp.inclusion_list.enabled*para falso.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.apps.hub.atual**

URL da instância primária de desenvolvimento da equipe.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**attachments.allow_html_in_ics**

Ele controla o processamento de arquivos .ics com conteúdo HTML incorporado. Quando definido como **verdadeiro** , O sistema permite o anexo de arquivos .ics com conteúdo HTML. Essa melhoria fornece maior flexibilidade no gerenciamento de anexos de eventos de calendário, garantindo que arquivos com conteúdo HTML possam ser incluídos quando necessário, mantendo a integridade do tipo MIME.

- Tipo: Texto/html
- Valor padrão: Nulo
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**glide.attachment.extensions**

Lista separada por vírgulas de extensões de arquivo que podem ser anexadas. Nenhum valor significa que não há restrições.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

**glide.attachment.role**

Lista separada por vírgulas de funções que podem criar anexos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Público
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

**glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field**

Identifica um identificador de login comum.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: User_name
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest**

Permite que o serviço Single Sign-On do provedor de identidade receba uma AuthnRequest assinada.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**banner.image.url.glide**

URL usada ao clicar na imagem da faixa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Home.do
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**banner.image.url_target.glide**

Quadro de destino usado ao clicar na imagem da faixa. Uso `gsft_main` para o quadro principal, `_top` para substituir a janela atual do navegador, `_em branco` para uma nova janela ou guia.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Gsft_main
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.basicauth.update_last_login_time**

Controla se os campos do último login e Hora do último login em um registro de usuário [sys_user] são atualizados quando um usuário de integração envia uma solicitação da web para uma instância usando autenticação básica. Se verdadeiro, os campos Last login e Last login Time no registro do usuário serão atualizados com solicitações da web. Para desativar esta funcionalidade, defina esta propriedade e o. *`glide.oauth.update_last_login_time`*propriedade do sistema como falsa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.bsm.color.affect_neighbours**

Cor de um nó vizinho afetado. Quando um nó tem um problema de serviço, todos os nós que dependem desse nó são considerados nós afetados. No mapa, os nós afetados são pais ou avós do nó com o problema de serviço.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Bege
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.map.style.font_family**

Nome da família de fontes usado no texto do mapa. Se você designar uma fonte que não esteja no sistema do usuário, o navegador substituirá outra fonte e o texto poderá não ser renderizado conforme o esperado.

- Tipo: Nome da fonte
- Valor padrão: Arial
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

Tradução automática

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

**glide.bsm.map.style.font_size**

Tamanho da fonte do texto que aparece com um nó de IC. O tamanho padrão é ampliado para nós com mais conexões e reduzido para nós descendentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 14
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.map.style.selection_background_color**

Cor de plano de fundo de um nó de IC selecionado. Essa cor também é usada com a opção Hierarquia de realce de um nó.

- Tipo: cor
- Valor padrão: RoyalBlue
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.map.style.selection_text_color**

Cor do texto que aparece em um nó de IC selecionado.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Branco
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.map.style.text_color**

Cor do texto que aparece em um nó de IC não selecionado.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Preto
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.max_levels**

Profundidade de nível máximo do IC raiz que pode ser exibido inicialmente nos mapas de serviço de negócio. Profundidade de nível é a distância do gráfico entre o IC raiz e um nó. Este valor deve ser um número inteiro.

- Tipo: Inteiro (1-10)
- Valor padrão: 5
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.new_node_color**

Cor dos nós que se tornaram visíveis na última operação de expansão.

- Tipo: cor
- Valor padrão: PaleGreen
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.max_nodes**

Número máximo de nós downstream a serem recuperados do banco de dados para um IC. Se houver mais nós no banco de dados, eles não serão exibidos no mapa.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.refresh_interval**

Segundos entre cada recarregamento automático de problemas e tarefas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Intervalo de valores possíveis: 1 a 3600
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.task_threshold**

Mude a cor do glifo de IC de laranja para vermelho quando o número de tarefas atingir esse limite.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.bsm.too_many_children**

Número máximo de nós secundários a serem exibidos. Os nós são recolhidos para que o mapa atenda a esse limite.

- Tipo: Número inteiro, valores válidos 1 ou maiores
- Valor padrão: 10
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

**glide.businessrule.async_condition_check**

Especifica se a instância verifica a declaração de condição de regras de negócios assíncronas (o. **Quando** o campo está definido como assíncrono) antes de executar a regra de negócio. Se **verdadeiro** , a instância avalia as condições assíncronas da regra de negócios uma segunda vez antes de executar a regra. Se **falso** ou ausente, a instância não avalia as condições uma segunda vez.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.businessrule.callstack**

Especifica se as execuções de regra de negócio são registradas no log diário quando começam e terminam ( **verdadeiro** ou não estão registrados ( **falso** ). O registro em log é útil para solucionar um problema em que você deve saber quais regras de negócios estão sendo executadas e em que ordem.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.cache.size.service_cache**

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max**

Define o número máximo de widgets que podem renderizar simultaneamente em um painel. Com valores menores, widgets individuais carregam mais rapidamente. Com valores maiores, menos solicitações Ajax para o servidor são necessárias. Defina o valor desta propriedade como metade do número de widgets visíveis quando o painel mais usado é carregado. Por exemplo, se seis widgets estiverem visíveis no painel, defina o valor como 3.

**Nota:** Esta propriedade do sistema se aplica somente a painéis responsivos.

Dois é o valor mínimo e 1 é interpretado como 2. Para valores iguais ou inferiores, todos os widgets são carregados simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec**

Limite de tempo (em segundos) para executar um lote a fim de obter um lote de resultados de consulta (100 resultados).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

**glide.cmdb.query.max_results_limit**

Limita o número de resultados de uma consulta agendada e na seção de resultados do Construtor de consulta quando você clica em **Carregar todos os resultados**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

**glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables**

Lista de exclusão de tabelas não CMDB que aparecem no Construtor de consultas do CMDB ao criar uma consulta do CMDB.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

**glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec**

Limite de tempo (em segundos) para executar uma consulta inteira a fim de obter todos os resultados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 800
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

**glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count**

Número máximo de ICs que a Gestão de ciclo de vida do IC pode processar em uma operação de atualização em massa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days**

Número máximo de dias em que a expiração do leasing pode ser definida para Ações de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search**

Quando habilitada, a lista de usuários, grupos de usuários e funções que estão visíveis no painel de compartilhamento é restrita. A restrição é baseada na configuração das ACLs de sys_user, sys_user_group e sys_user_role. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Há uma penalidade de desempenho associada à habilitação desta propriedade. A degradação do desempenho pode ser baseada no número e na complexidade das regras de negócios e ACLs na sua instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

**glide.cms.share_dashboards.role**

Quando esta propriedade está vazia, todos os usuários podem compartilhar seus próprios painéis.

**Nota:** Esta propriedade não se aplica a usuários com as funções admin e dashboard_admin. Os usuários com essas funções sempre podem compartilhar qualquer painel.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

**glide.chart.decimal.precision**

Controla a precisão de arredondamento de valores numéricos não monetários exibidos nos relatórios. R **Precisão decimal** o valor especificado nas opções de estilo de um relatório substitui esta propriedade. Os valores de moeda sempre têm uma precisão de 2.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Valor máximo: 4
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.chat.invite_fields**

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de campos (glide_list ou referências a sys_user ou sys_group) usada para gerar os convites ao criar uma sala de bate-papo a partir de uma tarefa. Os usuários podem marcar uma caixa de seleção para cada um dos campos especificados para convidar para a sala de bate-papo usuários referenciados pelos campos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

**glide.chat_room.create_roles**

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de funções que têm permissão para criar salas de bate-papo.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

**glide.chat.show_emoticons**

(Plug-in de bate-papo) Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) renderizando emoticons de texto como imagens.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

**glide.class.downgrade.enabled**

Sinalizador para permitir downgrade de classe durante a identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**glide.class.switch.enabled**

Tradução automática

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

Sinalizador para permitir a alternância de classe durante a identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**glide.class.upgrade.enabled**

Sinalizador para permitir a atualização de classe durante a identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**Glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime**

Tempo máximo em minutos para o qual o processador de métrica individual é executado em cada ciclo agendado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120
- Local: Navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Preferência de Integridade**e clique em **Propriedades do sistema** no navegador do lado direito.

**glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only**

Quando definido como **verdadeiro** , Desabilita os resultados de integridade de origens diferentes da auditoria de integridade do CMDB (como descoberta em nuvem). Somente os resultados gerados pela auditoria da integridade do CMDB aparecem no painel do CMDB.

Por exemplo, por padrão, se um IC for determinado como obsoleto pela Descoberta, esse IC aparecerá como obsoleto no painel do CMDB, embora a auditoria de Integridade do CMDB não tenha determinado esse IC como obsoleto. Para desabilitar esses resultados de integridade de IC obsoletos, defina a propriedade como **verdadeiro** .

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis**

Excluia ICs dependentes para a métrica de obsolescência da Integridade do CMDB.

Quando habilitados, os ICs dependentes não são verificados quanto à obsolência, independentemente de quaisquer regras de desatualização ou inclusão definidas para os respectivos tipos de IC.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.cmdb.logger.source.identification_engine**

Habilite e configure quais tipos de detalhes o sistema registra ao usar IRE fora do escopo da simulação de identificação. Por exemplo, ao usar uma API, fila do ECC ou trabalhos agendados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Informações, aviso, erro, depuração ou debugVerbose
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**Nota:** Dependendo da configuração, o sistema pode gerar grandes quantidades de dados que podem afetar o desempenho geral do sistema. Defina o valor com cuidado, limitando o nível de detalhes e o tempo de uso ao mínimo necessário para testar ou depurar.

**glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth**

Uma lista separada por vírgulas que controla o nível de registros em log de trabalhos de Integridade do CMDB. O registro em log cria entradas nos logs do sistema para capturar mensagens geradas pelo processo de auditoria de integridade sempre que eles são executados. Este registro em log ajuda a depurar se houver uma falha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: error
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cmdb_model.display_name.encurte**

Se **verdadeiro** , gera nomes de exibição mais curtos para modelos de produto se o nome do modelo de produto contiver o nome do fabricante.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cookies.http_only**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) A geração de cookies somente HTTP. Defina esta propriedade como **falso** para usar Aprovação com assinatura eletrônica.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cost_mgmt.calc_actual_cost**

(Plug-in Gestão de custos) Quando uma linha de despesa é criada para qualquer tarefa com um **Tipo** de **Tarefa planejada** , soma todas as linhas de despesa da tarefa e adiciona o total ao **Custo de trabalho** campo no registro da tarefa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cost_mgmt.debug**

(Plug-in Gestão de custos) Permite a depuração do processamento de gestão de custos. Todos os eventos de registro em log são registrados na tabela Log de gestão financeira [fm_log].

Tradução automática

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

**Nota:** Este recurso pode gerar um grande número de registros de log. Habilite o recurso somente durante o teste inicial ou ao solucionar problemas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cost_mgmt.process_task_cis**

(Plug-in de Gestão de custos) Cria linhas de despesa itens de configuração afetados ao criar uma linha de despesa de tarefa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cost_mgmt.service_allocation.method**

(Plug-in Gestão de custos) Define se os custos de alocação de serviço de negócio para centro de custos devem ser calculados com base no total de unidades ou unidades alocadas.

Por exemplo, se o serviço suportar 100 unidades, mas tiver apenas 50 unidades alocadas, e o centro de custos ABC for alocado 25 unidades. Usando o. **Todas as unidades** o método resulta em um custo de alocação de 25/100, ou 25% do custo total do serviço. Nesse caso, rastreamos os custos não alocados separadamente. Usando **Unidades de alocação** o método resulta em um custo de alocação de 25/50, ou 50% do custo total do serviço. Neste caso, todos os custos são alocados (recuperados).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: All_units
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.csv.export.line_break**

Permite que o usuário controle como os dados CSV exportados aparecem no Bloco de notas. Os valores válidos são LF para um feed de linha entre registros e CRLF para um retorno de carro seguido por um feed de linha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LF
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.csv.use_row_currency**

Se falso, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda do usuário. Se verdadeiro, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda da linha.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.custom.ip.authenticate.allow**

Tradução automática

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

Lista separada por vírgulas ou intervalo separado por traço de endereços IP que têm permissão de acesso para exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: Restringir o acesso ao monitoramento de desempenho

**glide.db.aggregates.trend.use_iso_week**

Se definido como verdadeiro, relata a tendência semanal por dados de acordo com as semanas ISO. Se falso, os dados de tendência por semana serão relatados de acordo com o primeiro dia da semana definido por glide.ui.date_format.first_day_of_week.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.audit.ignore.delete**

Especifica as tabelas em que o arquivo sys_audit_delete não é atualizado quando os registros são excluídos.

- Tipo: Cadeia de caracteres: Lista separada por vírgulas de tabelas
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.db.forced.chunk.threshold**

Define o limite acima do qual forçar exclusões e atualizações de registro de bloco. O agrupamento ajuda a evitar que exclusões de chaves não primárias em tabelas enormes causem problemas de replicação. Use esta propriedade para definir um limite de bloco de força ao usar o. GlideRecord – AtualizarMúltiplos métodos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000000 (100 milhões)
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.clone.allow_clone_target**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) uso de uma instância de não produção como destino de um clone do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **falso** para instâncias de produção, **verdadeiro** para instâncias que não são de produção
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**Glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb**

Controla o tamanho máximo de arquivo permitido ao importar um arquivo XML, em megabytes. A tentativa de importar um arquivo XML maior que este limite resulta em um erro.

Tradução automática

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

> ⚠ **Aviso:** Tenha cuidado ao modificar esta propriedade. Carregar um arquivo XML grande pode afetar o desempenho e causar uma indisponibilidade da instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

**glide.db.large.threshold**

Define o número de linhas acima das quais uma tabela é considerada grande e usa um método diferente de consultar resultados. Quando esta propriedade está ausente, a instância usa o método de consulta padrão.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.loguser**

Exibição ( **verdadeiro** ) ou suprimir exibição ( **falso** ) de erros de banco de dados (como Violação de chave exclusiva detectada pelo banco de dados (entrada duplicada "ABC" da chave "nome") para o usuário.) para o usuário conectado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.max.aggregate.size**

Define o número máximo de grupos renderizados por um relatório ou lista agrupada. Valores maiores podem afetar o desempenho do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.max_view_records**

Define o número máximo de registros retornados ao executar uma consulta GlideRecord em um script. Não use valores maiores que o padrão porque eles podem fazer com que as consultas consumam memória excessiva no servidor de aplicações e, em casos extremos, causar uma indisponibilidade do sistema. Esta propriedade não controla o número máximo de registros que aparecem em uma lista, relatório ou arquivo exportado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.db.table.update_inactive_choices_enabled**

Tradução automática

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

Especifica se as seleções da tabela de seleção estão marcadas como inativas ( atributo inativo sys_choice: verdadeiro ) deve ser carregado nos bancos de dados do cliente quando as aplicações estiverem instaladas ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.debug.log_point**

Especifica se o recurso de pontos de log deve ser habilitado ou não.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.debugger.log.ui**

Especifica se os logs devem ser exibidos em formulários e listas e no Log da sessão ou somente no Log da sessão.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Página
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.discovery.application_mapping**

Ativa ou desativa o recurso Mapeamento de dependência de aplicações (ADM).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**descoberta.log_debug_info**

Uma propriedade opcional para preencher informações de depuração no log de Descoberta. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , O sensor de Descoberta extrai as informações de depuração da mensagem de entrada ECC e grava essas informações na tabela de log da Descoberta, para que fiquem visíveis ao inspecionar o status da descoberta.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

**descoberta.log_message_chars**

Quando uma mensagem de log é maior que este valor, ServiceNow cria uma visualização da mensagem com reticências no final da mensagem para indicar que há conteúdo que não é mostrado. O tamanho da visualização impede que qualquer linha da lista ocupe a tela inteira.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 200 (caracteres)
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

**descoberta.multi_page_serial_mode.glide**

Tradução automática

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

Esta propriedade controla o processamento de registros de entrada de padrão de várias páginas. **falso** define as páginas a serem processadas em paralelo e. **verdadeiro** define as páginas para serem processadas em série.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

**descoberta.sam_batch_update_size**

Habilita o lote de atualizações na tabela cmdb_sam_sw_install quando somente o campo last_scanned na tabela foi alterado. Isso otimiza a execução geral da descoberta, pois reduz as várias consultas de atualização únicas no banco de dados. O valor padrão é 100, o que significa que 100 registros por vez na tabela são em lote e atualizados. Ao definir esta propriedade como 1, isso muda para atualizações sequenciais.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

**glide.discovery.use_cmdb_identifiers**

Controla se a Descoberta usa a Estrutura de identificação e reconciliação do CMDB (introduzida com a versão Geneva) ou os identificadores legados das versões anteriores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

**glide.domain.notify_change**

Exibe uma mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.domain.notify_record_change**

Exibe uma mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente porque o registro que o usuário está exibindo mudou o domínio do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.duplicate_ci_remediator.dry_run**

Determina se o Remediador de ICs duplicados corrige ou não a duplicação de ICs ao atualizar registros no CMDB.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

Tradução automática

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

**glide.duplicate_ci_remediator.max.cis**

Limite para o número de ICs duplicados que, se excedido, limitará o suporte para reconciliação no Remediador de ICs duplicados (1000 por padrão).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

**Nota:** Este limite nunca excede 5000, mesmo que defina a propriedade com um valor maior que 5000.

**glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length**

Os atributos em que max_length excede este valor de propriedade (4000 por padrão) são excluídos do **Selecione IC principal** , **Valores de atributo de mesclagem** e. **Determine ações de IC duplicadas** Guias no assistente de remediador de IC duplicado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

**Nota:** Esta propriedade afeta o desempenho das tarefas de desduplicação, portanto, tenha cuidado ao definir este valor.

**glide.eccprobe.longrunner.class**

Identifica o nome de um script include que gerencia comandos de longa execução.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LongRunner
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes**

Permite picos de erros de pesquisa de até minutos especificados de duração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds**

Período de pesquisa inicial para comandos de execução longa em segundos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent**

Percentual que o período de pesquisa aumenta por pesquisa.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds**

Período máximo de pesquisa. À medida que o período de pesquisa decai, ele fica mais longo até atingir esse máximo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.debug**

Permite que o LongRunner registre o status em pesquisas bem-sucedidas, além das mensagens usuais em pesquisas malsucedidas quando definido como **verdadeiro** .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count**

Número máximo de pesquisas executadas por período de pesquisa de 5 segundos. Em geral, esse número não é relevante, mas pode ser usado para conter polling em condições extremas de carregamento.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: Ilimitado
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ecmdb.all_relationship_role**

Um valor de exemplo é: itil,asset,configuration.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.element.use_object_display_value**

Isso garante que o valor de exibição dos campos GlideElementGlideObject, como glide_date_time, seja calculado corretamente.

- Tipo: verdadeiro|falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: propriedades do sistema

**glide.element.reference.use_actual_display_value**

Ele controla o valor de exibição de campos GlideElementGlideObject como glide_date_time em formulários e listas, e você precisaria aceitar (definir o valor da propriedade como verdadeiro) para ver o valor de exibição correto nessas exibições.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro|falso
- Valor padrão: falso
- Local: propriedades do sistema

*glide.email_address_filter.max_domains*

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

*glide.email_address_filter.max_exceptions*

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000

**glide.email.append.timezone**

Especifica se o fuso horário deve ser anexado a todas as datas e horas nos e-mails de saída ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

*glide.email_client.quick_message.insert*

Controla como as mensagens rápidas são inseridas no cliente de e-mail. Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, o conteúdo da mensagem rápida será inserido na posição do cursor. Se definida como **falso**, o conteúdo da mensagem rápida substituirá o conteúdo existente em um rascunho de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**e-mail.forward_subject_prefix**

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: fw:,fwd:
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**e-mail.diário.linhas.glide**

Especifica o número de entradas de um campo de diário (como Comentários adicionais e anotações de trabalho) incluídas nas notificações por e-mail. Um valor de **-1** inclui todas as entradas do diário.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**e-mail.mail_to**

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam o. `(mailto:)` variável.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.email.name_split**

Delimitador entre o nome e o sobrenome em um endereço de e-mail para identificar usuários de e-mails recebidos. Por exemplo, um delimitador de "." No endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Período (.)
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.email.notification.save_when_no_recipients**

Controla se ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** um registro sys_mail gerado por notificação é salvo mesmo que não haja destinatários. Usada em conjunto com outras propriedades de registro em log do destinatário da notificação, esta propriedade permite a solução de problemas com notificações.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**e-mail.override.url.glide**

Define a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. A URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é: https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: URL da instância
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.email.read.active**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) o servidor de e-mail de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

Tradução automática

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

**e-mail.reply_subject_prefix**

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Re:aw:,r:
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.email.smtp.active**

Especifica se ( **verdadeiro** ) ou desabilitar ( **falso** ) o servidor de e-mail de saída.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**e-mail.smtp.max_destinatários**

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar na linha Para: Para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**e-mail.smtp.max_send**

Especifica quantos e-mails enviar por cada nova conexão SMTP. A instância estabelece uma nova conexão SMTP se houver mais e-mails para enviar do que o valor especificado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

*`glide.email_system_address_filter.max_address_filters`*

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

**glide.email.test.user**

Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias que não são de produção para fins de teste.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

Tradução automática

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

**e-mail.text_plain.strip_xhtml**

Indica se os e-mails de saída e de entrada mostrados nos comentários convertem o XML em texto simples ( **verdadeiro** ) Ou preservar o XML ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**e-mail.glide.marca d'água.visível**

Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail está visível ( **verdadeiro** ) ou está encapsulado em um marcador div oculto ( **falso** ).

**Nota:** Os clientes de e-mail que usam a versão de texto sem formatação do e-mail mostram a marca d'água.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.email_client.show_sms_option**

Especifica se uma caixa de seleção é exibida no cliente de e-mail para enviar a mensagem para o dispositivo SMS do usuário ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ). Se não existir nenhum dispositivo SMS, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**entry.loggedin.page_ess.glide**

Especifica a página para a qual um usuário do ESS, que por definição não tem funções, é redirecionado quando o usuário faz login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.excel.boolian.display_value**

Se verdadeiro, traduz colunas do tipo booliano para o idioma do usuário ao exportar registros no formato Excel. Se falso, exporta os valores em inglês, independentemente do idioma do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.excel.max_cells**

Define o número máximo de células em uma exportação do Excel.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.excel.use_user_date_format**

Especifica se as exportações do Excel usam o formato de data/hora especificado no perfil de um usuário ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ). Se **falso** , exporta o formato de data/hora da instância definido pelo `glide.sys.date_format` propriedade.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.export.csv.charset**

Especifica o conjunto de caracteres usado para exportar arquivos CSV. Consulte Codificações de caracteres compatíveis para obter uma lista de opções de codificação de caracteres compatíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: windows-1252
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**valor.bruto.exportação.csv.glide**

Quando **verdadeiro** , Os valores brutos do banco de dados são exportados em vez dos valores de exibição quando você exporta para CSV. Quando **falso** , os valores de exibição são exportados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

**glide.export.escape_formulas**

Quando **verdadeiro** , Os valores de cadeia de caracteres que começam com os caracteres mais, -, ou a são precedidos com um único apóstrofo quando você exporta para arquivos CSV, XLS ou XLSX.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** Para novas instâncias que começam com Istanbul
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties] para novas instâncias que começam com Istanbul. Para instâncias atualizadas, Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.export.excel.general_formatting**

Quando **verdadeiro** , Os valores nas células em arquivos do Excel exportados têm o formato geral. Quando **falso** , As células nos arquivos do Excel exportados têm o formato de texto.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.export.excel.wrap_cells**

Quando **verdadeiro** , Os valores nas células em arquivos do Excel exportados são encapsulados automaticamente. Quando **falso** , A largura das colunas do Excel exportadas é redimensionada para caber 256 caracteres e os valores não são encapsulados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.fdih.retry.max_count**

Especifica o número máximo de tentativas quando nenhum valor é especificado em **Contagem** para uma política de novas tentativas.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.glidesoap.proxy_host**

Especifica o nome de host do servidor proxy ou o endereço IP para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Valor de `glide.http.proxy_host`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.glidesoap.proxy_port**

Especifica o número da porta do servidor proxy para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Valor de `glide.http.proxy_port`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.guest.active.session.life_span**

Define o tempo máximo da sessão para uma sessão de convidado, independentemente da atividade do usuário, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.guest.session_timeout**

Define o tempo limite da sessão inativa para uma sessão de convidado, em minutos.

Tradução automática

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

**Nota:** Esta configuração desvincula o tempo limite de uma sessão de convidado do `glide.ui.session_timeout` propriedade. Quaisquer mudanças no `glide.ui.session_timeout` a propriedade não afeta o tempo limite de uma sessão de convidado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires**

Tempo total que o thread aguarda para atualizar o. Descoberta história antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minutos
- Local: propriedades do sistema

**glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait**

O tempo entre o momento em que verificamos se Descoberta o banco de dados de histórico é gratuito.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

**glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins**

O número de vezes Descoberta o histórico é verificado antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

**glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires**

Tempo total que o thread aguarda para atualizar o. Descoberta registre antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minutos
- Local: propriedades do sistema

**glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait**

O tempo entre o momento em que verificamos se Descoberta o banco de dados de log é gratuito.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

**glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins**

O número de vezes Descoberta o log é verificado antes de desistir.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

**glide.help.default.page**

Define o URL de ajuda geral do sistema se você estiver usando a ajuda sensível ao contexto. Este URL é usado quando não há nenhuma ajuda sensível ao contexto disponível para o formulário, lista ou registro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://wiki.servicenow.com/
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.history.max_entries**

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada de diário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.home.page**

Especifica qual página carregar quando um usuário seleciona uma página inicial no banner.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: `se você não tiver certeza`
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.home.refresh_disabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** atualização da página inicial.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.home.refresh_intervals**

Lista separada por vírgulas de intervalos de atualização disponíveis nas páginas iniciais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 300,900,1800,3600
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

**Importante:**

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Central de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

**hosts.glide.lista de permissões**

Habilita o controle sobre quais hosts uma ação Buscar pode acessar. Isso afeta APIs HTTP, como RESTMessageV2 - escopo, global E Buscar Buscar - Escopo, Global . Recursos de hosts.glide.lista de permissões :

- Compatível com uma lista separada por vírgulas de URLs ou IPs.
- Permite "*" para todos.
- Permite subdomínios via *.example.com.
- Tem uma configuração global e por escopo (o prefixo com o nome de pesquisa para especificar que uma entrada é para um escopo específico).
- O valor padrão é uma cadeia de caracteres vazia, que é interpretada como nenhum host é permitido para Buscar. Para APIs HTTP existentes, como RestMessageV2, vazio é interpretado como todos os hosts são permitidos (exceto aqueles restritos pela lista de negação existente).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: "" (cadeia de caracteres vazia)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.html.enable_media_sites**

Habilita uma opção de URL para mídia no Editor de HTML. A mídia é anexada, mas não é carregada no Editor de HTML.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.html.escape_script**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Marcadores JavaScript em campos HTML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.html.sanitize_all_fields**

Especifica se todos os campos HTML são limpos para remover código indesejado ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: Antitizador de HTML (proteção de segurança da instância)

**glide.http.connection_timeout**

Especifica o número máximo de milissegundos que uma solicitação HTTP de saída (como serviços da Web) aguarda para estabelecer uma conexão.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000 (10 segundos)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.outbound.max_timeout**

Especifica o número de segundos que as APIs RESTMessageV2 e SOAPMessageV2 aguardam por uma resposta de uma chamada síncrona. O valor máximo é de 30 segundos.

Para definir um tempo limite superior a 30 segundos, defina `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriedade do sistema para **falso** e use o. `WaitForResponse()` método para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono . Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` é definido como verdadeiro e um valor é passado em `WaitForResponse()` , o sistema usa o menor valor de qualquer um dos `WaitForResponse()` ou o. `glide.http.outbound.max_timeout` propriedade do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.http.outbound.max_timeout.habilitado**

Permite definir um tempo limite no `glide.http.outbound.max_timeout` propriedade do sistema.

Para definir um tempo limite superior a 30 segundos, defina `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriedade do sistema para **falso** e use o. `WaitForResponse()` método para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono . Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` é definido como verdadeiro e um valor é passado em `WaitForResponse()` , o sistema usa o menor valor de qualquer um dos `WaitForResponse()` ou o. `glide.http.outbound.max_timeout` propriedade do sistema.

Tradução automática

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

- Tipo: booliano
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.http.proxy_bypass_list**

Especifica a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco (*) como caractere curinga para especificar todo ou parte de um endereço.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_host**

Especifica o nome de host ou o endereço IP do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_ntdomain**

Especifica o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_nthost**

Especifica o nome de host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_ntpassword**

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_ntusername**

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_port**

Tradução automática

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

Especifica o número da porta do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_password**

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.proxy_username**

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.http.tempo limite**

(Plug-in de consumidor de serviço da Web) Especifica o número máximo de milissegundos a aguardar antes que uma transação de saída atinja o tempo limite.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175000 (175 segundos)
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.i18n.force_index**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** indexando todos os campos traduzidos, independentemente do valor do atributo da tabela text_index_translations.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.identification_engine.batch_update_last_discovered**

Controla a atualização em lote de last_discoveredfield em ICs que estão sendo processados pelo mecanismo de identificação.

Definido como **falso** Se houver regras de negócios que se aplicam ao campo last_discovered e você quiser acionar essas regras ao chamar a API de identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count**

Tradução automática

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

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs dependentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: Adicionar uma propriedade do sistemaPara a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**Nota:** Se houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` e `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` como 0.

**glide.identification_engine.granular_insert_locking**

Determina se deve usar vários bloqueios de inserção granular ou um bloqueio de inserção global.

Definido como **falso** se houver problemas de desempenho associados ao uso de vários bloqueios de inserção granular.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count**

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs independentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**Nota:** Definir o valor como 0 evita o uso de cache local para ICs independentes e pode afetar o desempenho.

**glide.identification_engine.related_items_local_cache_count**

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache de itens relacionados/de pesquisa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**Nota:** Se houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` e `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` como 0.

Tradução automática

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

**glide.identification_engine.skip_duplicates**

Controla como a identificação processa um pequeno conjunto de ICs duplicados.

- Quando **verdadeiro** : Se o número de ICs duplicados for menor que o limite especificado por *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold*, Em seguida, um dos ICs duplicados é escolhido como uma correspondência e é atualizado. O restante dos ICs duplicados são marcados como duplicados.
- Quando **falso** A correspondência de um IC falha e um erro é registrado.
- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold**

Número máximo de ICs que podem estar em um conjunto de ICs duplicados para permitir que a identificação processe os ICs duplicados de acordo com a configuração de *glide.identification_engine.skip_duplicates*.

Se o número de ICs duplicados exceder o limite, a identificação processará os ICs duplicados como se *glide.identification_engine.skip_duplicates*está definido como **falso** , independentemente da configuração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.identification_logs.max_run_ids**

Número máximo de execuções de log que podem ser exibidas ao navegar para **Configuração** > **Logs de Identificação**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades de Identificação/ Reconciliação**.

**glide.image_provider.security_enabled**

Controla as configurações de segurança das imagens. Se **verdadeiro** , as imagens são visíveis somente para usuários autenticados e autorizados. Se **falso** , As imagens são visíveis para qualquer pessoa com uma URL para o anexo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
  - Instâncias novas/zinicializadas: A propriedade está presente e definida como **verdadeiro**
  - Instâncias atualizadas: **falso** se a propriedade não estiver presente, inalterado se a propriedade estiver presente
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.imap.secure**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Criptografia SSL para conexões com o servidor IMAP.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.imap.secure_port**

Especifica a porta de comunicações para conexões seguras IMAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 995
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.imap.tls**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Iniciando o servidor IMAP no modo TLS (Transport Layer Security).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.import.debug**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** log de depuração para todos os processos de importação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.import.error_message.generic**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desativa a exibição ( **falso** ), importações com falha para exibir um erro genérico em vez de uma mensagem SQL detalhada. Esta propriedade deve ser habilitada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão:
  - Instâncias novas/zinicializadas: **verdadeiro** para começar com Istanbul
  - Instâncias atualizadas: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.import_excel.use_only_user_session_date_format**

Se verdadeiro, qualquer valor de Data ou Data/Hora em uma planilha do Excel será convertido em um formato de data de sessão do usuário na tabela de preparação após a importação do arquivo do Excel.

Tradução automática

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

Se falso, qualquer tipo de célula explícito de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação com o formato de data da sessão do usuário, e qualquer valor de data que não esteja explicitamente em um tipo de célula de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação usando o formato de data do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties] se você quiser mudar o valor para falso.

**glide.import.sftp.debug**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Log de depuração adicional para importações de SFTP. A ativação desta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão SSH.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.import.scp.debug**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Log de depuração adicional para importações SCP. A ativação desta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão SSH.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**.import_set.preserve.leading.spaces.glide**

Especifica se o processo de importação preserva espaços à esquerda nas células de dados do Excel ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ). Quando **falso** , O processo de importação remove espaços à esquerda das células de dados do Excel.

**Nota:** O processo de importação sempre remove espaços à direita das células de dados do Excel.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.import_set_row.dynamly_add_fields**

Especifica se um conjunto de importação pode adicionar novas colunas à tabela de preparação ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ). As instâncias que contêm um grande número de conjuntos de importação podem, às vezes, deixar de responder quando uma importação adiciona uma coluna porque a instância precisa alterar todas as linhas na tabela de preparação. Às vezes, a ação ALTER TABLE do banco de dados causa uma indisponibilidade. Definindo esta propriedade como **falso** impede que um conjunto de importação adicione colunas à tabela de preparação e

Tradução automática

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

produz uma mensagem de log. Como solução alternativa, os administradores podem adicionar manualmente uma coluna à tabela de preparação criando uma nova entrada de dicionário e reimportando o conjunto de importação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ir.query_method**

Define o método de consulta para pesquisa de texto global. Apenas o. **Consulta simples** o método é compatível.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Simples
- Local: **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**

**glide.active.session.timeout.invalidate.session**

Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.integration.session_timeout**

Define o tempo limite da sessão inativa para sessões de integração, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.integration.update_last_login_time.window.seconds**

Controla a frequência de atualizações nos registros do usuário de integração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60
- Valor mínimo: 5
- Valor máximo: 86400 (um dia em segundos)
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.integrations.active.session.life_span**

Define o tempo máximo da sessão para uma sessão de integração, independentemente da atividade, em minutos.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.invalid_query.returns_no_rows**

Controla como consultas inválidas do GlideRecord são tratadas em relação a nomes de campo inválidos ou indefinidos. Quando esta propriedade é **verdadeiro** consultas inválidas que contêm nomes de campo inválidos ou indefinidos sempre não retornam linhas. Quando esta propriedade é **falso** (padrão), se uma consulta estiver incorreta e incluir nomes de campo inválidos ou indefinidos, a parte inválida da condição de consulta será ignorada e os resultados serão baseados na parte válida da consulta.

Para substituir esta lógica no nível da sessão, execute `gs.getSession().setStrictQuery(falso)` . Para restaurar a consulta estrita, execute `gs.getSession().setStrictQuery(verdadeiro)` . Para usar esta propriedade, mude a linha `gr.addQuery('tabela', arguments.length: 1 ? Regist.getRecordClassName() : tablename);` No script de fluxo de trabalho, inclua para `gr.addQuery('tabela', (tablename) ? Nome da tabela: Record.getRecordClassName() );` .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.itil.assign.number.on.insert**

Controla se ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** um número de tarefa é gerado e atribuído no carregamento ( **Criar novo** ) ou quando a tarefa é enviada. Este recurso ajuda a evitar números de tarefas não utilizados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**jdbcprobeloader.tente novamente**

Define o número de vezes que uma probe JDBC tenta se conectar a uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**jdbcprobeloader.retry_millis**

Define o número de milissegundos que uma probe JDBC aguarda entre as tentativas de nova tentativa para uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

**glide.jquery.legado**

Quando verdadeiro, habilita o comportamento legado do jQuery. Quando falso, integra os patches de segurança do jQuery 1.12.3 e 2.2.3. Se você definir esta propriedade como falsa, as páginas de IU com marcação HTML incorreta poderão ser renderizadas incorretamente. Você pode resolver esse problema em seus scripts fechando todos os marcadores de elemento html que são de fechamento automático e não estão na lista válida. Por exemplo, mudar `<div />`para `<div></div>`.

- Os elementos de fechamento automático válidos que não precisam ser atualizados incluem:
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<source />`
  - `<track />`
  - `<wbr />`
- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.knowman.search.apply_role_based_security**

Se **verdadeiro** , honra o acesso de leitura de bases de conhecimento ou artigos especificados para funções. Se **falso** , habilita critérios de usuário especificados para substituir o acesso de leitura especificado para funções.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.knowman.search_character_limit**

Número mínimo de caracteres necessários para a pesquisa de conhecimento. Os termos de pesquisa com menos que este número de caracteres não retornam resultados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.knowman.search.default_language**

(Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Idioma padrão para artigos de conhecimento. Se estiver vazio, o padrão será o idioma do usuário conectado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.knowman.serviceportal.seo_portals**

O valor contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. A indexação SEO de artigos de conhecimento está habilitada nos portais mencionados na lista e está bloqueada pela metatag noindex para outros portais. Se pelo menos um portal estiver listado, as sugestões de SEO serão exibidas quando os usuários criarem ou editarem artigos de conhecimento.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**Nota:** Se o valor da propriedade estiver vazio, a indexação será habilitada para todos os portais.

**glide.knowman.show_language_option**

(Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Especifica se o. **Idioma** a caixa é exibida ( **verdadeiro** ) ou está oculto ( **falso** ) em artigos com várias traduções.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.knowman.show_language_option.roles**

(Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento v2) Lista separada por vírgulas de funções que podem ver a caixa Idioma em artigos com várias traduções.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.knowman.show_links**

Especifica se **Link** a linha aparece ( **verdadeiro** ) ou está oculto ( **falso** ) em um artigo de conhecimento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ldap.allow_empty_group**

Especifica se todos os membros podem ser removidos de um grupo de segurança do Active Directory ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ldap.binary_attributes**

Lista separada por vírgulas de atributos LDAP que devem ser convertidos do formato binário em cadeias de caracteres codificadas 64. Se você definir esta propriedade, somente os valores listados serão convertidos. Os atributos mais comuns são `objectSID`e. `objectGUID`. Esses valores convertidos são exclusivos e podem ser usados como o campo de aglutinação no mapeamento de importação LDAP. Se esta propriedade estiver em branco, ServiceNow o tenta mapear esses atributos binários sem a conversão e não há garantia de que eles sejam exclusivos, pois não foram convertidos corretamente em valores de cadeia de caracteres.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Objectsid,objectguid
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**ldap.glide.paginação**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Suporte a consultas de paginação LDAP. A paginação LDAP é um método de consulta LDAP mais eficiente para ambientes com mais de 1000 usuários.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**excel.glide.legacy.excel.export**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Exportação para o formato XLS ao exportar para um arquivo do Excel. Por padrão, somente a exportação XLSX está habilitada. Esta propriedade não afeta o serviço web do Excel. Quando **verdadeiro** , Esta propriedade também permite que os usuários selecionem XLS ou XLSX como o formato de modelo de importação fácil.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.list.filter_max_length**

Define um limite máximo de caracteres para a consulta do Construtor de condições.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.lists.live_list_enabled**

Habilita um prompt de atualização de lista.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.live_feed.company_feed_exclude_groups**

Controla se as mensagens publicadas em um grupo público aparecem ( **verdadeiro** ou são omitidos ( **falso** ) No Feed da empresa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.live_services**

(Plug-in de bate-papo) Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Serviços em tempo real, como suporte por bate-papo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.login.no_blank_password**

Impede ( **verdadeiro** ) ou permite ( **falso** ) logins de usuários com senhas em branco. Muitas vezes, a importação de listas de usuários cria muitos usuários com senhas em branco. Por padrão, esta propriedade está definida como **verdadeiro** em instâncias de produção.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.login.home**

Define a página inicial padrão que os usuários veem após o login. Se estiver em branco, a última página visitada será usada. O formato é `.do.do <page>` .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Home.do
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.max_journal_list_size**

Define o tamanho máximo, em megabytes, dos campos de entrada de registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**messaging.glide.reatribuir.habilitado**

Define a propriedade que reatribui automaticamente as mensagens se o agente atual estiver indisponível.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.notification.recipient.include_logging**

Chave principal para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se **falso** , nenhum registro de inclusão em log é executado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.notification.recipient.exclude_logging**

Chave principal para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se **falso** nenhum registro de exclusão é executado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive**

Registra os destinatários excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule**

Registra os destinatários que foram excluídos porque o campo de programação do registro do dispositivo de notificação escolhido o exclui.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator**

Registra destinatários que foram excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como atualizar um registro de incidente, e o. **Enviar para o criador do evento** a caixa de seleção está desmarcada no registro de notificação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

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

. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email**

Registra os destinatários excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, está ausente ou vazio.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled**

Registra destinatários de convites de calendário que foram excluídos devido a. **Integração de calendário** o campo está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive**

Registra os destinatários excluídos porque **Ativo** a caixa de seleção está desmarcada no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled**

Registra os destinatários excluídos porque **Notificação** o campo está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.exclude_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging**

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Esta propriedade é um switch principal. Se **verdadeiro** , as propriedades subsequentes que lidam com a inclusão de registro em log estão habilitadas. Se **falso** , nenhuma das propriedades subsequentes relacionadas à inclusão de registro em log está habilitada.

**glide.notification.recipient.include_logging.delegate**

Tradução automática

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

Registra os destinatários incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** o módulo deve estar habilitado para modificar esta propriedade.

**glide.notification.recipient.include_logging.event_parm**

Registra destinatários que estão incluídos porque estão em **parm1** ou **parm2** campos do registro de evento.

Para modificar esta propriedade, habilite o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields**

Registra destinatários que são incluídos por meio de um registro de destino de notificação, como um registro de incidente, especificado em **Usuários/grupos no campo** campo do registro de notificação. Recipient_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, se o registro que acionou a notificação for um incidente, e o. **assigned_to** o campo do incidente está listado em recipient_fields, esse usuário é incluído como destinatário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email**

Registra os destinatários que estão incluídos em um e-mail de grupo para qualquer grupo fornecido no recipient_groups do registro de notificação ou no evento **parm1** ou **parm2** campo.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager**

Registra os destinatários que estão incluídos porque gerenciam qualquer grupo fornecido nos recipient_groups do registro de notificação ou no evento **parm1** ou **parm2** campo.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership**

Registra destinatários que são incluídos por meio de associação em qualquer grupo fornecido no registro de notificação recipient_groups ou no evento **parm1** ou **parm2** campo.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users**

Registra os destinatários que são incluídos por meio de registros de notificação **Usuários** campo (recipient_users).

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.notification.recipient.include_logging.subscription**

Registra os destinatários porque eles são inscritos por meio das Preferências de notificação do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar o. `glide.notification.recipient.include_logging` propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

**glide.oauth.update_last_login_time**

Controla se os campos do último login e Hora do último login em um registro de usuário [sys_user] são atualizados quando um usuário de integração envia uma solicitação da web para uma instância usando a autenticação OAuth. Se verdadeiro, os campos Last login e Last login Time no registro do usuário serão atualizados com solicitações da web. Para desativar esta funcionalidade, defina esta propriedade e o. `glide.basicauth.update_last_login_time`propriedade do sistema como falsa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.par.export.ppt.max_visualizations_allowed**

Tradução automática

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

Para Now Assist"Exportação de painel e visualização" da habilidade da plataforma. Esta propriedade define o número máximo de visualizações e, portanto, slides que você pode exportar de um Análise da plataforma painel para Microsoft PowerPoint.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 150
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs**

Ativa ou desativa a exibição do cabeçalho da página PDF para todos os PDFs gerados a partir de uma lista.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.pdf.max_rows**

Define o número máximo de linhas em um arquivo PDF exportado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.pdf.font.size**

Define o tamanho da fonte dos arquivos PDF exportados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.pdf.url.lista de permissões.habilitado**

Habilita ou desabilita se os URLs externos fornecidos devem ser renderizados na saída PDF gerada pelo PDFGenerationAPI - escopo, global . Verifica em relação aos URLs permitidos listados na propriedade com.snc.pdf.whitelisted_urls.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.pg.any_rejection_rejects**

Controla o tratamento de rejeição do guia de processo padrão. Se **verdadeiro** , a primeira rejeição rejeita a entidade. Se **falso** , todos os usuários devem rejeitar a aprovação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.phone_number_e164.allow_national_entry**

Tradução automática

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

Quando **verdadeiro** , os usuários podem inserir números de telefone no formato local listado no seletor de território. Quando **falso** , os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional listado no seletor de território.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.phone_number_e164.display_national**

Quando definido como **verdadeiro** ou **formulário** , Um campo Número de telefone (E164) exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas como um formato internacional em listas. Quando definido como **todos** , Um campo Número de telefone (E164) sempre exibe números de telefone em um formato local. Quando definido como usuário, um campo Número de telefone (E164) exibe números de telefone somente em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração de localidade do usuário atual.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.phone_number_e164.display_territory_seletor**

Especifica se ( **verdadeiro** ) ou ocultar ( **falso** ) o seletor de território. Ocultar o seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.phone_number_e164.display_territory_text**

Quando definido como Todos, um Número de telefone (E164) sempre exibe o rótulo do território. Quando definido como nacional, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. Quando definido como somente leitura, um Número de telefone (E164) exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou global. Quando definido como somente leitura nacional, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local. Quando definido como lista, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território em uma lista. Quando definido como list-national, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. Quando definido como nenhum, um número de telefone (E164) não exibe o rótulo do território.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Somente leitura
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.phone_number_e164.display_users_idd**

Especifica se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre o seletor de território e a caixa de entrada nos formulários ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.phone_number_e164.estrito**

Especifica se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado do campo. Quando **verdadeiro** , a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários não podem salvar um número de telefone inválido. Quando **falso** , a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários podem salvar um número de telefone inválido, e o seletor de território oferece a opção de selecionar um **Outro/Desconhecido** formato de território.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.pop3.ignore_headers**

Especifica a lista separada por vírgulas de cabeçalhos de e-mail que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Use o formato name:value para especificar tipos e valores de cabeçalho de e-mail. Você pode usar um caractere curinga (*) para o subtipo. Por exemplo, `Content-Type:multipart/*; tipo de relatório` ignora e-mails que contêm um tipo de multipart e um parâmetro de `report-type=delivery-status`. Para obter especificações de sintaxe, consulte http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Envio automático:resposta automática,X-FC-MachineGenerated:true,Content-Type:multipart/report; report-type:delivery-status;
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.pop3.ignore_senders**

Especifica a lista separada por vírgulas de remetentes que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Insira somente o nome antes do sinal de arroba.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Mailer-daemon, postmaster
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.pop3.ignore_subjects**

Especifica a lista separada por vírgulas de cadeias de caracteres que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail se elas estiverem presentes no início de uma linha de assunto. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

- glide
- Tipo: cadeia de caracteres

Tradução automática

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

- Valor padrão: Resposta automática de ausência temporária, não entregue:, falha na entrega:,E-mail retornado:,Resposta automática
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**pop3.parse_end**

[Legado] Texto que indica o fim da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar pares nome:valor para mudar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para defina valores de campo a partir do corpo do e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.pop3.parse_start**

[Legado] Texto que indica o início da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar pares nome:valor para mudar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para defina valores de campo a partir do corpo do e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.pop3.process_locked_out**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) a capacidade de usuários bloqueados acionarem ações de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**pop3.reply_separators**

Lista separada por vírgulas de separadores que fazem com que a instância desconsidere tudo abaixo da cadeia de caracteres de texto no corpo da mensagem. Esta lista diferencia maiúsculas de minúsculas.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão:-------- Mensagem original------- _____ De:
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**pop3readerjob.create_caller**

Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se **verdadeiro** , a instância cria um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e coloca esse novo usuário no **Solicitante** campo de todos os tíquetes criados. Se **falso** , a instância associa o novo tíquete ao **Convidado** registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

Tradução automática

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

**glide.processor.json.row_limit**

Especifica o número máximo de linhas que uma consulta JSON retorna.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.product.description**

O valor desta propriedade é exibido como texto na faixa ao lado do logotipo da empresa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Gestão de serviços
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

**glide.product.help_url**

Configuração global do URL para o qual o ícone de ajuda vai. O valor deve estar vazio para que a ajuda sensível ao contexto funcione.

**glide.product.help_show**

Controla se o ícone de ajuda, help.gifx, aparece em ( **verdadeiro** ou é omitido de ( **falso** ) a faixa de boas-vindas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.product.image.light**

A imagem da faixa exibida para IU principal Interface.

- Tipo: Imagem carregada
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

**glide.product.icon**

Armazena a imagem do favicon exibida em favoritos, guias e na barra de endereços do navegador.

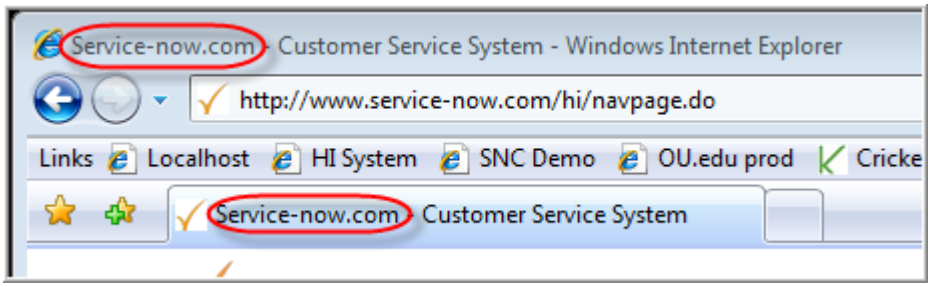
- Tipo: Imagem
- Valor padrão: Favicon.ico?v-4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Sistema**

**glide.product.name**

Especifica o texto a ser usado no lugar de Service-now.com na barra de título superior do navegador (e nas guias do navegador). Este texto é duplicado na faixa à direita do logotipo, a menos que você adicione Exibir: Nenhum; ao final do campo Valor em `glide.product.name.style` propriedade.

Tradução automática

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




- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.product.name.style**

Especifica o. Propriedades CSS usadas para exibir o. `glide.product.name` texto na faixa à direita do logotipo. Para não exibir o texto, adicione `exibição: nenhum;` para o final do campo valor nesta propriedade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.quota.manager.debug**

Controla se ( **verdadeiro** ) ou ocultar ( **falso** ) Informações adicionais relacionadas ao Gerenciador de cotas, como transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem às transações.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.cota.gerenciador.pulsação**

Define o número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cotas. Este valor determina a frequência com que o Gerenciador de cotas verifica se há transações que excedem uma cota e com que frequência o Gerenciador de cotas grava o status no arquivo de log.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.quota.manager.minimum_transaction_time**

Define o número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o Gerenciador de cotas a corresponda a uma cota de transação. Você deve definir esse valor como pelo menos 1 segundo porque valores menores diminuem o desempenho e porque transações menores que 1 segundo provavelmente não valem a pena cancelar. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.reconciliation.override.null**

Sinalizador para permitir ou proibir a atualização de um campo vazio por uma fonte de dados de prioridade inferior.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

**glide.remote_glide_record.max_count**

Controle o número máximo de registros que o método de consulta GlideRecord retorna ao usar o serviço web SOAP. A instância usa essa propriedade principalmente para controlar os registros retornados ao usar uma consulta GlideRecord da API Perl.

> ⚠ **Aviso:** Se você definir esta propriedade como um valor grande, como 10000, erros de tempo limite de soquete poderão ocorrer com MID Servers. Mantenha o valor desta propriedade menor que 1000.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.report.add_to_list_supported**

Define se a ACL add_to_list deve ser compatível com a ACL add_to_list para gerar relatórios sobre colunas especificadas da lista de colunas disponíveis ao criar ou compartilhar um relatório de lista.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.report.calendar.max_more_events_per_day**

Especifica o número máximo de eventos de calendário que podem aparecer no **<number> (em inglês)** pop-up para:

- Um dia do calendário em que o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção superior "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Quando esse número for excedido, um **e muitos** o link é exibido, o que abre uma lista de eventos em vez de um pop-up. Para obter mais informações sobre o número máximo de eventos que podem ser exibidos em um dia do calendário, consulte Propriedade do sistema *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell**

Define o número máximo de eventos que podem aparecer no relatório de calendário para:

- Um dia do calendário em que o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção superior "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Os eventos que excedem este valor são visíveis por meio de um link na célula do calendário. Para mais informações, consulte *`glide.report.calendar.max_more_events_per_day`*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.report.new_calendar**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) novos relatórios de calendário. O Internet Explorer 7 e 8 não são compatíveis com novos calendários. Se você abrir um relatório de calendário em um desses navegadores, a versão antiga dos relatórios de calendário será sempre usada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.report_home.group_report.show_usr_grp**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) O link Preferências de relatório no perfil do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.required.attribute.enabled**

Sinalizador para impor atributos obrigatórios (não pode ser nulo) durante a identificação e reconciliação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela de Propriedades do sistema [sys_properties].

**rest.apis.glide.desabilitado**

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor desta propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API de tabela

Tradução automática

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

ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.enabled estiverem definidos, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas as propriedades, essa API será desabilitada. Se você desabilitar APIs específicas sem habilitar explicitamente APIs, todas as REST APIs, exceto as desabilitadas, estarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Todas as REST APIs são habilitadas por padrão
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**apis.rest.glide.habilitado**

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor desta propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API de tabela ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.disabled estiverem definidos, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas as propriedades, essa API será desabilitada. Se você habilitar APIs específicas, somente essas APIs estarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Todas as REST APIs são habilitadas por padrão
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.rest.choice.allow_non_existing_value**

Permite passar valores não existentes para um campo de escolha. Não se aplica à mudança REST API /api/sn_chg_rest/change.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

  Se **verdadeiro** , o campo de escolha é definido como um valor aprovado, mesmo que o valor aprovado não exista no campo de escolha.

- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.rest.debug**

Registra todas as fases do processamento REST, incluindo os tempos de processamento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.rest.replace_request_host_with_property**

Garante que os links gerados em uma carga de API, como links para mais páginas e campos de referência, sejam baseados no endereço da instância e não no endereço do host da solicitação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.rest.serialize.disable_response_stream_buffering**

Tradução automática

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

Ativa o fluxo de respostas multipartes imediatamente, em vez de armazenar respostas em buffer até a conclusão. Esta propriedade se aplica somente a REST APIs que oferecem suporte a solicitações de várias partes, como `Lote` API e instâncias configuradas com o Controlador de entrega de aplicações, versão 2 (ADCv2).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**rollback.glide.versão**

Controla se o comportamento de reversão é usado ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.rss.max_rows**

Controla o número máximo de registros retornados pelo RSS Feed Generator.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.sc.reset_cascade**

Se **verdadeiro** , força a cascata de variáveis ao navegar entre páginas em um guia de pedido.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.schedules.repeat_nth**

Controla como uma entrada de programação com **Repete** definido como **Mensal** e. **Tipo mensal** definido como **Dia da semana** está definido. As opções são **Semana** ou **Dia** . . **Semana** a opção é definida como escolher um dia do mês na enésima semana seleciona o enésimo dia do mês. . **Dia** a opção é definida como escolher o enésimo dia do mês seleciona o enésimo dia do mês.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Dia
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.cronogramas.quinto**

Controla como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia no mês se comporta em um mês que contém apenas quatro ocorrências do dia. As opções são **Último** , **Em seguida** e. **Estrito** . . **Último** a opção seleciona a última (quarta) ocorrência do dia. . **Em seguida** a opção seleciona o primeiro dia do próximo mês. . **Estrito** a opção ignora o dia completamente. Esta propriedade é válida somente quando `glide.schedules.repeat_nth` a propriedade está definida como **Dia** .

Tradução automática

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

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Último
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.script.ccsi.ispublic**

Fornece controle de privacidade sobre inclusões de script chamáveis pelo cliente que são acessadas por páginas públicas. Se **falso** , todas as inclusões de script chamável pelo cliente são privadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.script.log_level**

Controla o comportamento de gs.log. Defina esta propriedade como **nenhum** Para desabilitar o registro em log do script Glide, ou para **imprimir** para salvar dados de log no sistema de arquivos em vez de no banco de dados. Use o valor padrão **todos** Para salvar todos os logs de script Glide no banco de dados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Todos
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.script_processor.admin**

Especifica a função de usuário necessária para acessar o módulo Scripts - Segundo plano. Para exigir que os administradores elevem privilégios para acessar o módulo, defina o valor como **security_admin** .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: administrador
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.script.vtable.log.debug**

Habilita o uso de logs de depuração para definições de script de tabela remota. Defina esta propriedade como **verdadeiro** . O uso prolongado desta propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor definir seu valor como **falso** quando você termina uma sessão de depuração.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.search.suggestions.enabled**

Defina como **verdadeiro** (padrão) para habilitar sugestões de pesquisa ou defina como **falso** para desabilitar sugestões de pesquisa em todos os lugares. Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilite sugestões de pesquisa .

**glide.secondary.query.sysid**

Tradução automática

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

Controla se uma classificação secundária que usa sys_id como chave de classificação é aplicada automaticamente ao classificar registros de banco de dados solicitados em uma lista. Esta propriedade é útil ao classificar registros que têm vários registros encontrados para um único valor da chave de classificação primária. Use esta propriedade para garantir que o. **Próximo/ Anterior** os botões nos formulários exibem o registro adequado. Se **falso** , não há classificação secundária, portanto registros com o mesmo valor de classificação primária são retornados, pois são encontrados no banco de dados e podem ser inconsistentes.

**Nota:**

- Definindo esta propriedade como **verdadeiro** pode afetar os processos de carga e classificação.
- A classificação secundária usando sys_id não é compatível com Tabelas de documentos e com a integração do Elasticsearch no Análise de logs de integridade. Em vez disso, a classificação primária é usada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.security.auto.resubmit.ajax**

Reenvia automaticamente solicitações Ajax expiradas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.security.checkacl.before.setvalue**

Controla como a configuração de alta segurança glide.security.strict.updates processa as ACLs. Quando **verdadeiro** , A instância verifica as regras de ACL para todas as colunas antes de aplicar atualizações a uma linha. Quando **falso** , A instância aplica regras de ACL conforme cada coluna é processada em ordem alfabética. Esse comportamento pode resultar em uma atualização que impede a ocorrência de outra atualização. Por exemplo, suponha que você crie uma regra de ACL personalizada para impedir atualizações após o encerramento de um registro. Se você tentar fechar um incidente e também adicionar informações a um campo de código de resolução personalizado na mesma atualização, a ação de encerramento será aplicada primeiro porque é controlada pela coluna [incident.state] e pelo campo personalizado pela coluna [incident.u_resolution_code]. Depois que a instância aplica a ação Fechar, a regra de ACL personalizada impede atualizações de gravação adicionais na linha.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.security.csrf.handle.ajax.timeout**

Lida com erros para solicitações Ajax expiradas.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.security.csrf.strict.validation.mode**

Aplica a validação estrita em tokens CSRF para que os usuários não reenviem uma solicitação se o token CSRF não corresponder.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: CSRF Validação estrita (proteção de segurança da instância)

**glide.security.diag_txns_acl**

Controla quem pode exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do. Se **verdadeiro** , Somente administradores ou usuários de um endereço IP conhecido têm permissão para exibir as páginas. Se **falso** , todos os usuários têm acesso às páginas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: Monitoramento de desempenho (ACL) (proteção de segurança da instância)

**glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script**

O sistema não avalia scripts de cliente que são passados nos parâmetros de URL nas páginas de IU. Se você usar parâmetros de URL para carregar scripts de cliente, poderá adicionar e desabilitar esta propriedade do sistema. Use esta propriedade somente enquanto mudar a implementação para não depender mais de clientes sendo passados por parâmetros de URL. Não mantenha a propriedade do sistema desabilitada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.security.mime_type.aliasset**

Cria conjuntos de alias de tipo mime personalizados. Por exemplo, `image/png: image/x-png` .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.security.granular.create**

Requer que os usuários tenham acesso de gravação em todos os campos individuais em uma tabela antes de poderem criar um registro nessa tabela.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.security.file.mime_type.validation**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Validação do tipo MIME para anexos de arquivo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: Restringir tipos de MIME carregados

**glide.security.strict_elevate_privilege**

Força todas as funções elevadas a serem tratadas igualmente para usuários com a função de administrador. Quando habilitado, os administradores devem se elevar explicitamente manualmente para todas as funções marcadas como elevadas.

Quando desabilitado, os administradores só precisam elevar manualmente para a função security_admin. Outras funções são concedidas automaticamente aos administradores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** para novas instâncias, **falso** para instâncias atualizadas
- Local: Para novas instâncias, esta propriedade está disponível na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para upgrades, Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.service_portal.search_as_you_type_behavior**

Selecione sugestões de pesquisa (sugestões) ou funcionalidade de digitação antecipada (Typeahead). Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilite sugestões de pesquisa .

**glide.set_x_frame_options**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** . Cabeçalho de resposta X-Frame-Options para SAMEORIGIN para todas as páginas de IU. O cabeçalho de resposta HTTP X-Frame-Options pode ser usado para indicar se um navegador deve ter permissão para renderizar uma página em <frame> ou <iframe>. Defina esta propriedade como **verdadeiro** Para evitar ataques de Clickjacking, garantindo que o conteúdo do CMS não possa ser incorporado em outros sites.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: Implemente o cabeçalho de segurança x-frame-options: SAMEORIGIN

**glide.short_poll_delay**

Tradução automática

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

(Plug-in de bate-papo) Define o atraso curto de pesquisa, em milissegundos, para solicitações XMPP. A pesquisa é o método pelo qual o navegador obtém informações do servidor para enviar mensagens instantâneas no bate-papo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 (1 segundo)
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

**glide.encurtado_journal_length**

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada de diário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 512000
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**smtp.datateformat**

Especifica o formato de data a ser usado para notificações por e-mail enviadas

- Tipo: cadeia de caracteres
- Formato de data [sys_user.date_format] listado no registro de usuário do remetente do e-mail.
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.smtp.default_retry**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Reenviando e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos no `glide.smtp.defer_retry_ids` propriedade.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.smtp.defer_retry_ids**

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 421,450,451,452
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.smtp.fail_message_ids**

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

Tradução automática

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

**smtp.glide.timeformat**

Especifica o formato de hora a ser usado para notificações de saída por e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Formato de hora listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format].
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**soap.allow_null_numeric_output**

Quando **verdadeiro** , As respostas XML SOAP retornam um elemento vazio para campos numéricos sem valor. Quando **falso** , campos numéricos sem valor retornam um valor de `0` Na resposta SOAP.

**Nota:** A propriedade *`glide.wsdl.show_nillable`*deve ser **verdadeiro** Para permitir valores nulos nas respostas SOAP.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.soap.default_security_policy**

Especifica o nome da política de segurança SOAP que a instância usa ao impor a Segurança de serviços Web (WSS) para solicitações de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Política de segurança padrão
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**soap.import_set_insert_serialized**

Controla o processamento de inserções de serviço web. Se **verdadeiro** , a instância processa várias inserções simultâneas, uma de cada vez (em série entre nós) para garantir uma transformação precisa. O processamento serializado reduz a velocidade na qual a instância processa as inserções. Se **falso** , várias inserções simultâneas em uma tabela de conjunto de importação resultam em transformações simultâneas que podem produzir registros de destino duplicados devido ao valor de aglutinação que está sendo criado ao mesmo tempo.

**Nota:** Defina este valor como **falso** apenas para otimizar o desempenho quando o mapa de transformação relacionado não tiver um valor de aglutinação que possa estar presente simultaneamente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**soap.request_processing_timeout**

Tradução automática

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

Define o número máximo de segundos que uma solicitação SOAP tem para concluir o processamento antes que o tempo limite da conexão se esgote. Esta propriedade calcula um valor padrão a partir do valor da propriedade `glide.http.tempo limite` dividido por 1000. Pode haver uma infraestrutura de rede (como servidores proxy) que implemente um tempo limite mais curto. Nesse caso, um tempo limite de soquete pode ocorrer, a menos que esta propriedade seja definida com um valor mais curto. Em geral, você deve definir esta propriedade com um valor vários segundos a menos do que o tempo limite de inatividade de soquete mais curto em vigor em qualquer lugar no caminho de rede entre a aplicação cliente e o. ServiceNow instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175 (valor de `glide.http.tempo limite` dividido por 1000)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.source_control.checksum_required**

Esta propriedade permite habilitar validações de soma de verificação e sanitizações opcionais. Quando definido como **verdadeiro** , continua a emitir um erro se a validação da soma de verificação dos arquivos da aplicação falhar. Esta ação impede que os desenvolvedores de aplicações em sua instância importem arquivos de aplicações do controle de origem que foram modificados fora de uma instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.source_control.checksum_quick_install**

Quando definido como **verdadeiro** , ignora as etapas de limpeza se a soma de verificação corresponder. Esta ação impede que um desenvolvedor de aplicações aguarde o processamento das etapas de validação/sanitização se os arquivos da aplicação vinculados a um repositório de controle de origem fora da sua instância não forem modificados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.source_control.default_branch_name**

Define a ramificação do repositório GIT padrão para trabalhar em arquivos de aplicações vinculados ao controle de origem.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sn_instances/<instance_name>
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.spell.dictionary.pt**

Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês. Os dicionários estão disponíveis para português do Brasil (pb.dic), tcheco (cs.dic), holandês (nl.dic), inglês dos EUA (en.dic), inglês do Reino Unido (en_uk.dic), Estoniano (et.dic), finlandês (fi.dic), francês (fr.dic), alemão (de.dic), hebraico (he.dic), Húngaro (hu.dic), italiano (it.dic), polonês (pl.dic), português (pt.dic), russo (ru.dic), Espanhol (es.dic) e tailandês (th.dic).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: en.dic (inglês dos EUA)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.spell.dictionary.max_matches**

Especifica o número máximo de erros ortográficos que a verificação ortográfica deve detectar. Por padrão, a verificação ortográfica encontra somente 10 erros ortográficos. A instância ignora todos os erros adicionais depois de atingir o valor máximo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.sys.activity_using_audit_direct**

[Não compatível] Controla se o registro é O histórico é gerado usando a tabela Auditoria ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

[Obrigatório] Defina o valor como **falso** para gerar histórico com Conjuntos de histórico.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.sys.audit_inserts**

Especifica se a tabela Auditoria insere ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.sys.date_format**

Formato de data do sistema para todos os usuários, a menos que substituído no registro do usuário.

- Tipo: Formato de data
- Valor padrão: aaaa-MM-dd
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração básica U116**

**glide.sys.default.tz**

Fuso horário do sistema para todos os usuários, a menos que substituído no registro do usuário.

- Tipo: Fuso horário
- Valor padrão: Nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

**glide.sys.domain.domain_change_notify**

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.sys.domain.no_change_roles**

Domínio legado

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Este campo deve ser deixado em branco.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.sys.domain.use_record_domain**

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts**

Domínio legado

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.sys.time_format**

Formato de hora do sistema para todos os usuários, a menos que substituído no registro do usuário.

- Tipo: Formato de hora
- Valor padrão: HH:mm:ss
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

**glide.sys_reference_row_check**

Especifica se as condições de script das Regras de controle de acesso se aplicam aos campos de referência de uma tabela ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**Nota:** Se a *glide.sys_reference_row_check* propriedade do sistema não estiver presente ou tiver sido configurada como falsa, as condições de script para as Regras de controle de acesso não serão aplicadas. Isso significa que uma ACL que contém condições de script será aprovada na verificação, desde que os outros critérios da ACL sejam atendidos (como requisitos de função).

**glide.template.max_context**

Especifica o número máximo de modelos exibidos no menu de contexto de um formulário. Se houver mais de este número disponível, os usuários poderão clicar em **Aplicar modelo** no menu de contexto para abrir a lista de referência de modelos.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.transform.reuse_aglutinar_field_value**

Se **verdadeiro** , evite a reavaliação de scripts aglutinados para obter os valores.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ts.index.attachment.debug**

Se **verdadeiro** , habilita mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos. Você pode deixar esta propriedade habilitada durante operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre exceções.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ts.index.attachment.list_terms.debug**

Se **verdadeiro** , o sistema registra todos os termos indexados quando um anexo é indexado.

Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falso** durante as operações normais. Somente habilite esta propriedade quando você estiver depurando ativamente um problema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**reindexar.ts.sys_metadata.after.upgrade**

Se **verdadeiro** , o sistema reindexa automaticamente a tabela sys_metadata após um upgrade, sem impacto perceptível no desempenho. Para desabilitar a reindexação automática, defina o valor como **falso** .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**atividade.glide.ui.displayname**

Especifica se o formatador de atividades é exibido **nome** valores (verdadeiro) ou **nome_do_usuário** valores (falso).

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**activity.email_roles.glide.ui**

Especifica a lista de funções (separadas por vírgulas) que podem exibir e-mails no formatador de atividades.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: itil
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.activity.email.use_display**

Especifica se o endereço de e-mail ou os IDs de usuário (valor de exibição da tabela Usuário) deve ser exibido nos cabeçalhos de e-mail ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ). Se **verdadeiro** , a instância pesquisa um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se a instância não puder encontrar um registro de usuário correspondente, ela exibirá o endereço de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.activity_stream.form_button**

Remove o botão de fluxo de atividades dos formulários.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.activity_stream.list_button**

Remove o botão de fluxo de atividades das listas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.activity_stream.page_size**

Tamanho das páginas para IU principal fluxo de atividades do formulário. Um valor de 0 significa que não há paginação.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Ainda aparece na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], mas não está mais disponível.

Tradução automática

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

**glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs**

Cria uma miniatura de animado .gif arquivos. As dimensões máximas são 525 px de largura e 350 px de altura. A animação não é preservada na miniatura, mas a visualização da imagem exibe a animação em seu tamanho original.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.activity_stream.scale_images**

Cria uma miniatura de imagens grandes para exibir no fluxo de atividades. As dimensões máximas são 525 pixels de largura e 350 pixels de altura. Se o usuário clicar na imagem ou no anexo, a visualização estará no tamanho total.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.activity_stream.style.comments**

Muda a cor da barra esquerda nos comentários do fluxo de atividades em IU principal.

- Tipo: Entrada de cor, um nome, como **azul** ou um código, como **0000FF** .
- Valor padrão: Transparente
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.activity_stream.style.work_notes**

Muda a cor da barra esquerda nas anotações de trabalho do fluxo de atividades em IU principal.

- Tipo: Entrada de cor, um nome, como **azul** ou um código, como **0000FF** .
- Valor padrão: Ouro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.activity.style.comments**

Muda a cor de fundo dos comentários do fluxo de atividades no UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Background-color: Background-color: Background-color: Whitesmoke
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**atividade.style.work_notes.glide.ui**

Muda a cor de fundo das anotações de trabalho do fluxo de atividades no UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Background-color: LightGoldenRodYellow
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.allow.field.dependency.for.templates**

Tradução automática

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

Verifica a dependência dos campos de escolha no momento da aplicação do modelo, evitando que valores inválidos sejam definidos para o campo dependente. Por exemplo, um campo de subcategoria que depende do campo de categoria.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.allow_deep_html_validation**

Permite que os administradores impeçam que os usuários salvem HTML inválido em um campo de diário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types**

Força o download de todos os arquivos de anexo MIME.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro para novas instâncias e falso para instâncias atualizadas
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: Restringir tipos de MIME para download

**glide.ui.audit_deleted_tables**

Lista separada por vírgulas de tabelas do sistema para as quais o histórico de auditoria rastreia exclusões.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.auto.recovery**

Permite que os usuários recuperem mudanças não salvas enquanto trabalham no Studio.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

**glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types**

Lista separada por vírgulas de tipos de campo a serem excluídos da recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

Tradução automática

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

**glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types**

Lista separada por vírgulas de tipos de campo sem suporte para recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Password,password2,glide_encrypted,vídeo,user_image,image

**glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables**

Lista separada por vírgulas de tabelas a serem excluídas da recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v_ws_editor
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

**glide.ui.auto_req.extend.session**

Se **verdadeiro** , permite que o usuário estenda sua sessão de usuário selecionando um horário de atualização da página inicial. Se **falso** , impõe o tempo limite da sessão. O valor do tempo limite da sessão é ignorado quando o usuário especifica um valor de atualização automática.

Por exemplo, se o usuário selecionar **5 minutos** para a atualização automática da página inicial, a sessão é renovada a cada cinco minutos. Ao adicionar esta propriedade e definir o valor como **falso** , os administradores podem forçar o tempo limite da sessão do usuário, mesmo que a página do usuário seja atualizada a cada **x** número de minutos. A sessão do usuário expira após o valor especificado no tempo limite da sessão, mais o valor de atualização selecionado. Esta propriedade entra em vigor quando **Lembre-se de mim** a caixa de seleção não está marcada para o usuário. Os tablets e dispositivos móveis não são compatíveis com este recurso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.breadcrumb_max_entries**

Especifica quantas opções serão mostradas na trilha do construtor de condições.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.buttons_bottom**

Controla se as ações de IU aparecem na parte inferior e superior do formulário ( **verdadeiro** ) ou somente na parte superior ( **falso** ). Esta propriedade só funciona em uma versão obsoleta da IU.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.cert_task_activity.fields**

Tradução automática

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

Define qual campo de diário é o campo de atividade da tarefa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Work_notes
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels**

Define o número máximo de colunas em um gráfico de barras horizontais antes de inclinar (angular) os rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.chart.height**

Especifica a altura de um gráfico em pixels.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.chart.pie.labels**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) em fatias do gráfico de pizza.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.chart.pie.labels.max_items**

Define o número máximo de valores de fatia do gráfico de pizza que podem ser retornados para exibir seus rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**clickthrough.ui.glide.pop-up**

- Para campos de referência, habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição do ícone de losango pop-up para campos de referência e abertura de uma nova janela ao clicar no ícone.
- Para campos de ID de documento, habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibindo o ícone de informações e abrindo uma janela pop-up com o formulário do documento. Para saber mais ID do documento .

**Nota:** As listas relacionadas não aparecem nos formulários abertos na janela pop-up.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.clickthrough.substituir**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) os ícones pop-up e de clique para campos de referência.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.date_format.first_day_of_week**

Especifica em qual dia da semana as semanas começam para relatórios de calendário (1 a domingo, 2 a segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.date_picker.first_day_of_week**

Especifica o primeiro dia (mais à esquerda) da semana para o seletor de data e data/hora (1 a domingo, 2 a segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.default.applications**

Lista separada por vírgulas de nomes de aplicações que são abertas por padrão no painel de navegação quando nada é aberto por meio das preferências do usuário. Se a propriedade for especificada e estiver em branco, nenhuma aplicação será aberta no painel de navegação quando nenhuma aplicação for aberta por meio das preferências do usuário. Se a propriedade não for especificada, a primeira aplicação autorizada para o usuário será aberta se nenhuma aplicação for aberta por meio das preferências do usuário.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Primeira aplicação autorizada para o usuário
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.dirty_form_support**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibição de uma mensagem de confirmação quando um formulário tem mudanças não salvas e o usuário sai do formulário por qualquer meio, exceto um envio (como usar a seta verde para trás, qualquer botão de formulário ou outro). Esta propriedade não é compatível com o Safari.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.email.composer.enabled_plugins**

Essas opções de plug-in são para o cliente de e-mail sísmico. A remoção de plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valores padrão: O link lista a tabela advlist powerpaste searchreplace visualização de espaço reservado de tela cheia imagem de código readonlynoborder align_listitems emoticons anchor charmap media
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.email.composer.toolbar**

Essas opções da barra de ferramentas são para o Cliente de e-mail Seismic.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valores padrão: Newdocument negrito itálico sublinhado | tachado alignleft aliigncenter alignright alignjustify | blocos fontfamily fontsize tabela recortar copiar colar | pastetext searchreplace bullist numlist recuo externo blockquote | desfazer refazer link desvincular código forecolor backcolor removeformat | hr visualização de blocos visualização pt sobrescrito de mapa de caracteres de caracteres de tela cheia
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.encode_module_uri**

Habilita ( **verdadeiro** , o padrão) ou desabilita ( **falso** Codificação de URIs do módulo no painel de navegação. Para obter informações sobre como ServiceNow URIs do módulo, consulte URIs do módulo de codificação .

**glide.ui.escape_form_message**

Especifica se as cadeias de caracteres estão em `GlideForm` as funções são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.escape_gwindow_message**

Especifica se as cadeias de caracteres estão em `GlideWindow` as funções são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

**glide.ui.export.choice_list_max_characters**

Define o número máximo de caracteres que serão incluídos de um tipo de campo de condição em uma exportação para Microsoft Excel, bem como o número máximo de caracteres exibidos no construtor de condições de exibição de lista em IU principal. (Observação: Esta propriedade não tem efeito no tamanho dos valores do campo de condição nas tabelas.)

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 80
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.filter.first_day_of_week**

Identifica o primeiro dia da semana do calendário da empresa. Por padrão, o início da semana é segunda-feira, o que significa que a semana do calendário começa com segunda-feira e termina com domingo. Para mudar esse comportamento, adicione a propriedade *`glide.ui.filter.first_day_of_week`*para a instância como uma propriedade inteira. Defina o valor como o número inteiro correspondente ao dia da semana em que o calendário começa, em que 1 é domingo, 2 é segunda-feira e assim por diante. A função afeta todos os gráficos e cálculos em que o dia da semana é usado como parâmetro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**referência.glide.ui.primeiro.campo.referência**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) ter a primeira coluna em uma lista sempre vinculada ao registro subjacente, mesmo que seja um campo de referência. Por exemplo, se a primeira coluna em uma lista de incidentes for **Atribuído a.** , Esse valor vincula-se ao Incidente se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.form_annotations**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Anotações de formulário, que permitem adicionar Personalizado, Separador de seção e Separador de linha a um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.form_multiple_splits**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) várias divisões e divisões finais no slushbucket de configuração de layout de formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.ui.gauge.exibição**

Define qual exibição você deseja que seja o padrão para os medidores da página inicial.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Portal
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.glide_list.start.bloqueado**

Controla se um glide_list (como a lista de observação) começa bloqueado ( **verdadeiro** ) ou desbloqueado ( **falso** ) em um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.goto_use_contains**

Controla se **Vá para** a navegação executa uma consulta "contém" ( **verdadeiro** ) ou uma consulta "maior que" ( **falso** ) por padrão.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.página inicial.paralela**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) uso de renderização paralela.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.homepage.paralelismo**

Define o número máximo de threads que devem cooperar na renderização de uma determinada página inicial.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**página.inicial.glide.ui.visualização**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) exibindo o ícone de visualização das listas na página inicial.



- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**editor.ui.html.glide**

Tradução automática

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

Especifica qual editor de campo HTML usar, TinyMCE ou htmlArea (legado).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: tinymce
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.html.editor.default_target_link**

Permite que você defina um valor de destino padrão para links no TinyMCE.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ''
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.html.editor.extended_valid_elements**

Define quais elementos permanecem no texto TinyMCE quando o editor salva. Essa funcionalidade pode ser útil para adicionar ou substituir elementos específicos que devem ser mantidos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Em branco
- Local: Tabela de propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.ui.html.editor.toolbar.line1**

Configura a barra de ferramentas de edição (primeira linha) para campos HTML quando o TinyMCE está habilitado. . **corretor ortográfico** a ferramenta não é compatível com IU principal Ou UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.html.editor.toolbar.line2**

Configura a barra de ferramentas de edição (segunda linha) para campos HTML quando TinyMCE está habilitado. . **corretor ortográfico** a ferramenta não é compatível com IU principal Ou UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.html.editor.v4.colar.html_import**

Controla como o conteúdo que está sendo colado de fontes diferentes do Microsoft Word é filtrado. Isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Limpar
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.html.image.allow_url**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Carregando uma imagem via URL dos campos HTML.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs**

Especifica se uma linha vazia contém um <br>o marcador é convertido em um  Marcador para campos HTML TinyMCE. Se **verdadeiro** , o marcador é convertido. Se **falso** , o marcador é deixado como <br>.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**toolbar.ui.html.barra de ferramentas**

Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Lista de botões
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.incident_activity.fields**

Define quais campos são visíveis no formatador de atividades. Se as atividades forem personalizadas, o sistema atualizará esta propriedade automaticamente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Lista de campos
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.incident_activity.max_addresses**

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.incident_alert_activity.fields**

Campos do formatador de atividades do plano de comunicação de incidentes: A lista de campos rastreados do formulário Plano de comunicação de incidentes no formatador de atividades.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Opened_by, work_notes, comments, severity, estd_distruption_time, atual_disruption_time
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.journal.use_html**

Tradução automática

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

Especifica se TinyMCE está disponível para campos de registro ( **verdadeiro** ) ou não ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

**glide.ui.js_error_notify**

Exibe erros de script do cliente para usuários com **client_script_admin** função. Também exibe uma mensagem de erro genérica para outros usuários que encontram um erro de script do cliente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**

**rótulo.glide.ui.habilitar**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Usando rótulos, como Mais ativo, Mais recente ou Criado pelo usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded**

Limpa a área de transferência de copiar/colar quando a aplicação entra em segundo plano.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Em Categorias, adicione a categoria mobile_post_auth.

**glide.ui.max_calendar_duration**

Número máximo de dias que uma única entrada de relatório de calendário pode exibir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 90 a 400
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.max_calendar_records**

Número máximo de registros salvos em um relatório de calendário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão se a propriedade não estiver configurada: 10 000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.m_agents**

Lista separada por vírgulas de agentes de navegador considerados navegadores móveis para a interface do smartphone. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez de para as páginas completas do navegador.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: iphone,android_phone,IEMobile,Windows Phone,iPod,Windows CE,Blackberry,BB10
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.max_ref_dropdown**

Número máximo de registros para um campo de referência que é exibido como uma lista de seleção. Se o número de registros disponíveis for maior que este valor, o campo aparecerá como um campo de referência, não como uma lista de seleção.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.mentions.default_limit**

Número de usuários com o mesmo nome exibidos no editor de composição de fluxo de atividades. Quando definido como verdadeiro, o limite padrão assume um número que determina quantos usuários com o mesmo nome são exibidos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.mobile_agents**

Lista separada por vírgulas de agentes de navegador considerados navegadores móveis para a Interface do smartphone legado. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez de para as páginas completas do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: IPod,Windows CE,Blackberry,Android,Opera Mini,IEMobile,Windows Phone,iphone
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.nav.stripe.select.maxchars**

Limite de caracteres numéricos para opções de menu de lista na faixa de navegação. A faixa de navegação aparece na parte superior da página ao usar UI11.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.personalize_form**

Ativa o menu Personalizar formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

**glide.ui.personalize_form_role**

Determina quais funções podem acessar o menu Personalizar formulário.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**experiência.glide.ui.polaris**

Ativa o. Next Experience Interface do usuário, página principal e navegação unificada. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Esta propriedade não afeta nada nos espaços de trabalho, como Análise da plataforma Componentes. Espaços, Construtor de IU e os recursos relacionados estão sempre habilitados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Verdadeiro em novas instâncias, falso em upgrades de Tokyo ou anterior.
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**pesquisa_global.glide.ui.polaris.global_search**

Alterna Next Experience função de pesquisa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**polaris.ui.history.url.param_blocklist**

Parâmetros de URL que são excluídos quando o sistema identifica e limpa URLs duplicados do histórico. Esta propriedade se aplica somente ao Next Experience Navegação unificada, que é habilitada quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ["tinyId"]
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style**

Ativa o estilo de valor realçado nas células da lista. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**glide.ui.polaris.login.show_illustrações**

Habilita a exibição de gráficos ilustrativos na página de login estilizada. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience`é verdadeiro.
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**menus.polaris.ui.glide**

Alterna os menus de Navegação unificada no cabeçalho. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience`é verdade, o que significa que Next Experience A Navegação unificada está habilitada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience`é verdadeiro.
- Local: A tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

**referência.ui.glide.referência.somente leitura.clique**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** pop-ups de referência em campos de referência somente leitura. Os pop-ups de referência e cliques ficam ocultos por padrão se um script de cliente, política de IU ou ACL tornar o campo somente leitura. Ser capaz de ver ou clicar no registro de destino não está relacionado ao campo de referência que está sendo gravável.

Se **falso** , o administrador pode substituir a configuração do sistema para um campo específico adicionando o. `readonly_clickthrough=true`atributo à entrada do dicionário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.remember_view**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) uso das preferências do usuário para a última exibição.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.remember.me.default**

Controla se **Lembre-se de mim** a caixa de seleção está marcada ( **verdadeiro** ) ou desmarcado ( **falso** ) por padrão.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.report.extend_calendar_choices**

Controla quais estilos de campo são aplicados durante o destaque do calendário. Se **falso** , Estilos de campo somente na tabela Tarefa são usados. Se **verdadeiro** , o calendário primeiro usa estilos de campo da tabela na qual o relatório se baseia. Se não houver estilos aplicáveis nessa tabela, o calendário usará estilos de campo da tabela Tarefa.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.report.old_report_builder**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Uso da IU antiga do construtor de relatórios.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.section508**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) renderização de texto alternativo no lugar de imagens.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.show_live_feed_activity**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** feed dinâmico de um registro no formatador de atividades.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

**glide.ui.show_template_bar**

Controla se a barra de modelo pode ser exibida na tabela especificada. Por exemplo: `glide.ui.show_template_bar.incident: falso` .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.session_timeleft**

Define quanto tempo, em minutos, os usuários precisam estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.active.session.life_span**

Define o tempo máximo da sessão para sessões, independentemente da atividade, em minutos.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.session_timeout**

Define o tempo limite da sessão inativa, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.stream_icon**

Alterna a exibição do botão de fluxo de atividades na tabela especificada. Por exemplo: glide.ui.stream_icon.hr_case: verdadeiro .

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

**glide.ui.syntax_editor.context_menu**

Desativa o menu de contexto no editor de scripts.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config**

Define configurações de linting usando o utilitário ESLint.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Todas as regras ESLint recomendadas estão habilitadas, exceto no-undef, no-unused-vars, no-empty e semi.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**rótulos.ui.table.glide**

Controla se o sistema usa rótulos detalhados para nomes de tabela ( **verdadeiro** nomes de tabelas literais ( **falso** ).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.tablet_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** IU da mesa gráfica.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**glide.ui.tablet_agents**

Tradução automática

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

Usa a IU do tablet se uma das cadeias de caracteres especificadas (separadas por vírgulas) aparecer no cabeçalho user_agent do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ipad,android_tablet
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**glide.ui.tablet.título**

Exibe o texto especificado como um breve título de página para a IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**glide.ui.tablet.title.ios_webapp**

Exibe o texto especificado como o rótulo do ícone da tela inicial padrão usado no iOS versão 6 e posterior.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**glide.ui.task.insert**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) o uso de **Inserir** e. **Inserir e permanecer** Opções nas tabelas derivadas da Tarefa (como Incidente, Mudança e Problema).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.textarea.character_counter**

Quando **verdadeiro** , exibe uma contagem de caracteres disponíveis para campos de registro e texto de várias linhas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**textarea_initial_rows.ui.textarea_initial_rows**

Define o número de linhas exibidas inicialmente para elementos de formulário de várias linhas. Quando o elemento é selecionado para edição, ele é expandido. Defina este valor como 0 ou em branco para ignorar esta propriedade. Esta funcionalidade é usada para conservar espaço em um formulário quando elementos de várias linhas ocupam muito espaço.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.update_on_iterate**

Tradução automática

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

Controla se as atualizações são salvas ( **verdadeiro** ) ou descartado ( **falso** ) quando um usuário clica nas setas azuis em um formulário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.ui_policy_debug**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** Log do processamento de política de IU na janela de depuração JavaScript

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ui.user_cookie.life_span_in_days**

Define o período de expiração do cookie "lembrar-me".

**Nota:** Quando um usuário acessa uma instância com "lembrar-me" habilitado, o acesso redefine o período de expiração do cookie até que o limite de vida útil máximo (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) seja atingido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

  **Nota:** Valor máximo 30.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days**

Define um limite máximo para `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days`o cookie expira antes de forçar um usuário a autenticar novamente na instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

  **Nota:** Valor máximo de 365 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui.welcome.profile_link**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ), permitindo que os usuários cliquem no nome na mensagem de boas-vindas e vejam o perfil de usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Em novas instâncias **verdadeiro** . Em instâncias existentes **falso** .
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.ui11.show_switch_link**

Tradução automática

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

Esta propriedade afeta somente uma versão obsoleta da IU. Não é mais compatível. Exibições ( **verdadeiro** ) ou oculta ( **falso** Um link de faixa para alternar entre a UI11 e as interfaces legadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.update.suppress_update_version**

Lista separada por vírgulas de tabelas para as quais as atualizações não são rastreadas na tabela Versões [sys_update_version]. Não é possível comparar e reverter versões das tabelas nesta lista.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Sys_user,sys_import_set_row
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.user.default_password**

Senha padrão para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Senha
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.userauthgate.extauth.check**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** . `UserAuthenticationGate`verifica mecanismos de autenticação externos e internos.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**glide.user.trusted_domain**

Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário convidado com base nos e-mails recebidos. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: *
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

**glide.workflow.model.cache.max**

Número máximo de modelos mantidos no cache de fluxo de trabalho. Você deve reiniciar a instância depois de alterar esta propriedade para aplicar a mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: **Fluxo de trabalho** > **Propriedades**

Tradução automática

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

**glide.wsdl.definition.use_unique_namespace**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Uso de um valor de namespace WSDL exclusivo ao publicar um ServiceNow tabela por meio de serviços web. Se **verdadeiro** , O namespace de destino do WSDL é www.service-now.com/<table name>.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.wsdl.maximum_hierarchy**

Número máximo de níveis hierárquicos retornados em um WSDL quando o serviço web SOAP hierárquico está habilitado. Esta propriedade tem um valor máximo de 3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.wsdl.show_illable**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** ) Permitindo que um elemento WSDL seja válido se ele não tiver conteúdo de elemento, apesar de um (tipo de conteúdo) que, de outra forma, exigiria conteúdo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.ws.use_row_lock**

Se **verdadeiro** , evite usar o bloqueio de serviço web atual que se aplica antes de executar a transformação. Use o bloqueio de linha que se aplica após o método onStart.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**xmlhttp.glide.xmlhttp.excessivo**

Define o número de itens visíveis na metade disponível de uma caixa de coleta muitos para muitos ou um para muitos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**glide.xmlprocessor.use_unload_format**

Ativa (verdadeiro) ou desabilita (falso) o descarregamento do XML usando o formato display_value. Para descarregar usando este formato, adicione o parâmetro `useUnloadFormat=true` Para o URL da solicitação.

Tradução automática

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

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**google.maps.auto_close**

Se **verdadeiro** , fecha automaticamente a janela de informações atual antes de abrir uma nova. Desmarque a caixa de seleção para permitir que várias janelas pop-up permaneçam abertas de uma só vez.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.client**

ID do cliente da API do Google Maps for Business. Este ID de cliente autoriza o uso de produção da API do Google Maps for Business. Por padrão, este ID é fornecido por ServiceNow. ServiceNow Pode exigir que você compre um ID de cliente separado com base no seu uso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gme-seceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.key**

Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. Esta chave é a chave privada que autoriza o uso de desenvolvimento do Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.latitude**

A latitude inicial do mapa. Este valor determina a latitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 36,008522
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.longitude**

Longitude inicial do mapa. Este valor determina a longitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: -95,221764
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.max_items**

Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. Esta configuração determina quantos ícones podem ser exibidos em um mapa.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.table**

Tabela usada pelo mapa. Esta configuração nomeia a tabela que contém os campos de nome, longitude e latitude.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cmn_location
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**google.maps.zoom**

Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

**help.base.default**

(Plug-in de Ajuda sensível ao contexto) Define a URL de base para os contextos de ajuda em que ServiceNow wiki é **falso** E uma URL absoluta não foi especificada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://servicenow.com/docs/?context=
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**help.base.servicenow**

(Plug-in de Ajuda sensível ao contexto) Define a URL de base para os contextos de ajuda em que ServiceNow wiki é **verdadeiro**

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://servicenow.com/docs/?context=
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**mid.server.rba_debug_powershell**

Habilita a depuração no nível de probe para probes do PowerShell. Com esta propriedade habilitada, as probes do PowerShell gravam informações detalhadas de atividade no MID Server log.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Orquestração** > **Propriedades do MID Server**

**mid.version.override**

Define uma condição de substituição para a versão atual para todos os MID Servers em seu ambiente. Para obter mais informações sobre controle de versão, consulte Propriedades de controle de versão do MID Server .

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Nenhum (Se esta propriedade for deixada em branco, os MID Servers obterão as informações de versão da propriedade mid.buildstamp.)
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**par_vis_config.data_source.can_select_indicator**

Especifica funções (separadas por vírgulas) que podem selecionar indicadores como fontes de dados no painel de configuração Visualização de dados. Se estiver vazio, todos os usuários poderão selecionar as origens do indicador às quais têm acesso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**par_vis_config.live_refresh_rate_min_value**

Especifica o intervalo mínimo em segundos para **Taxa de atualização em tempo real** Configuração na configuração de Visualização de dados. Se definido, um usuário ainda pode definir um valor vazio ou 0.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (segundos)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**par_viz.table_data.max_data_points**

Número máximo de pontos de dados para gráficos de visualização de dados com base em fontes de tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**par_viz.table_data.max_groups**

Número máximo de grupos a serem exibidos para gráficos de visualização de dados com base nas origens da tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**password_reset.activity_monitor.incident_threshold**

Especifica o número máximo de bloqueios antes que um alerta seja emitido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (bloqueios)
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**password_reset.activity_monitor.incident_window**

Tradução automática

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

Especifica a quantidade de tempo que é usada para registrar e contar o número de bloqueios de usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.captcha.ignore**

Ativa e desativa a funcionalidade CAPTCHA.

A aplicação de redefinição de senha usa o Google Re-CAPTCHA como o serviço CAPTCHA padrão. Para usar o CAPTCHA do sistema de base, altere *`password_reset.captcha.google.enabled`*propriedade do sistema para *`false`*.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.qa.num_enroll**

Especifica o número de perguntas que um usuário deve selecionar e responder para ser inscrito no programa de redefinição de senha.

**Nota:** Esta propriedade da pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para *`num_enroll`*parâmetro em uma verificação de pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (perguntas)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.qa.num_reset**

Especifica o número de perguntas que um usuário deve responder para verificar sua identidade durante o processo de redefinição de senha.

**Nota:** Esta propriedade da pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para *`num_reset`*parâmetro em uma verificação de pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (perguntas)
- Valores possíveis: Inteiros menores que o número especificado para *`num_enroll`*propriedade.
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.request.max_attempt**

Especifica o número de tentativas de redefinição de senha que um usuário tem antes de ser bloqueado por um período determinado pelo valor em *`max_attempt_window`*.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (tentativas)
- Local: **Redefinição de senha** > Propriedades

**password_reset.request.max_attempt_window**

Especifica por quanto tempo um usuário é bloqueado ou impedido de mudar sua senha depois de tentar o número máximo de vezes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.request.retry_window**

Especifica o período de tempo antes que a contagem de tentativas de redefinição de senha seja atualizada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.request.success_window**

Especifica por quanto tempo um usuário fica bloqueado depois de redefinir sua senha com sucesso.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.sms.default_complexity**

Especifica o número de caracteres no código SMS necessários para que um usuário redefina sua senha.

**Nota:** Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro Complexity em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.sms.expiry**

Especifica o tempo, em minutos, até que o código SMS enviado ao usuário expire.

**Nota:** Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro de expiração em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

Tradução automática

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

**password_reset.sms.max_per_day**

Especifica o número máximo de códigos SMS que são enviados a um usuário em um período de 24 horas. Quando um usuário clica em **Enviar código de verificação** o período de 24 horas começa.

**Nota:** Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para *max_per_day*Parâmetro em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (por dia)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.sms.pause_window**

Especifica a quantidade de tempo antes que outro código SMS possa ser enviado a um usuário.

**Nota:** Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para *pause_window*Parâmetro em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.wf.refresh_rate**

Especifica com que frequência verificar o status do fluxo de trabalho. Representado na barra de andamento do processo de redefinição de senha.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90000 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**password_reset.wf.timeout**

Especifica o tempo máximo de espera, em milissegundos, para que o fluxo de trabalho seja executado. O fluxo de trabalho é acionado durante a solicitação de redefinição de senha quando o usuário clica em **Enviar**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

**promin.show_records.limit**

Especifica o número máximo de registros que podem ser retornados para um arco ou nó para **Mostrar registros** link a ser exibido. Se mais registros forem retornados do que o limite definido, o link não será exibido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 000 (registros)
- Local: Adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**lembre_me.max_duration_in_days**

Tradução automática

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

Define um limite máximo para `remember_me_cookie.duration_in_days`o cookie expira antes de forçar um usuário a autenticar novamente na instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

  **Nota:** Valor máximo de 365 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**lembre_me_cookie.duration_in_days**

Define a expiração padrão para o cookie "lembrar de mim". Quando um usuário faz login com "lembrar de mim" habilitado, cada login dentro do limite de expiração redefine o período de expiração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

  **Nota:** Valor máximo de 30 dias.

- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sa_analytics.aggregation.include_service**

Inclui todos os ICs para agregação de alertas. Se **falso** , Inclui somente ICs não relacionados a um serviço de negócio.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.aggregation_enabled**

Habilita a agregação de alertas. Habilita a agregação de alertas correlacionados para serviços e grupos de alertas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.alert.severity_threshold**

Limite de gravidade do alerta, acima do qual os alertas são incluídos na análise. Apenas alertas com gravidade acima do limite são incluídos nas agregações de alertas e na análise de IC de causa raiz.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Informações
- Outros valores possíveis:
  - Aviso
  - Secundário(a)

Tradução automática

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

- Principal
- Crítico

- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.rca_enabled**

Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** análise de causa raiz para serviços de negócio. Permite RCA para alertas associados a serviços de negócios para identificar ICs de causa raiz.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.rca.input_purge_days**

Limpar tabelas de preparação (em dias). Número de dias em que a entrada RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 30-180
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs**

Critérios de intervalo de tempo (em segundos) para agrupar alertas. Intervalo em que os alertas devem ser criados para serem incluídos em um grupo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Intervalo de valores possíveis: 60-900
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs**

Período de tempo (em segundos) a partir do qual incluir alertas para análise. Período anterior a partir do qual incluir alertas na análise de agregação de alertas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 86400
- Intervalo de valores possíveis: 43200-86400
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sa_analytics.rca.output_purge_days**

Número de dias em que a saída RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Intervalo de valores possíveis: 3-5
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sa_analytics.rca.query_probability_threshold**

Tradução automática

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

Percentual de pontuação de confiança, acima do qual os grupos de alertas correlacionados a RCA aparecem no Gestão de eventos console de alertas e painel. Pontuação de confiança que deve ser atendida por grupos de alertas correlacionados a RCA antes que os grupos sejam exibidos no Gestão de eventos console de alertas e painel.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Intervalo de valores possíveis: 0-100
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

**sam.install_deletion_deadline**

Define o número de dias após o qual uma instalação de software será excluída se não for descoberta com o item de configuração. Use um valor maior que o número de dias entre consecutivos Descoberta execuções.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 7
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**security.list.internal.domains**

Outros domínios (excluindo os da lista separada por vírgulas nesta propriedade) são classificados como domínios de e-mail externos. As contagens de e-mails recebidos desses domínios externos são exibidas na métrica E-mails recebidos externos na Central de segurança da instância.

- Tipo: Cadeia de caracteres de escolha
- Valor padrão: Nenhum
- Outros valores possíveis: Lista separada por vírgulas de todos os domínios de e-mail internos na organização.
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_acc_vis_content.set_assigned_to**

Determina se o atributo Atribuído a é substituído pelo ACC-V ou não.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: falso

**sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order**

Define a origem de atribuído ao usuário e sua prioridade para ACC-V. A ordem das origens de nome de usuário definidas é usada para definir a prioridade com base na qual o usuário Atribuído a é definido para um IC de computador. Por exemplo, computer_system_username, logged_in_users. Essas duas origens diferentes decidem qual nome de usuário derivado de qual origem tem preferência para decidir o atributo atribuído a um IC de computador.

Computer_system_username: A origem é derivada do comando nativo da máquina Windows wmic computersystem Obter nome de usuário.

Logged_in_users: A origem é OsQuery, que obtém usuários conectados da tabela OsQuery.

- Tipo: Cadeia de caracteres de escolha
- Valor padrão: Computer_system_username, logged_in_users

Tradução automática

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

**sn_acc_vis_content.persist_os_user_type**

Persiste o tipo de usuários em que você está interessado no ACC-V.

- Tipo: Parâmetro separado por vírgulas
- Valor padrão: Local,system

**sn_acc_vis.column_name_for_user_mapping**

O nome da coluna no Agent Client Collector Descoberta resultado que contém informações de identidade do usuário, como um nome de usuário ou um endereço de e-mail. Esta propriedade mapeia um dispositivo descoberto para um registro de usuário (sys_user), que é usado para definir o. **Atribuído a.** Campo na tabela IC do computador (cmdb_ci_computer).

- Tipo: cadeia de caracteres

**sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes**

O número mínimo de minutos desde o último Aprimorado Descoberta Em um determinado IP antes que uma redescoberta possa ser acionada. Isso ajuda a evitar Aprimorado muito frequente Descoberta nos casos em que uma rede tem uma interrupção intermitente ou um laptop é reiniciado repetidamente.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 60

**sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco**

Se verdadeiro, verifica se o IC já existe descoberto com critérios correspondentes (discovery_source: ServiceNow) e, em vez de redescobrir, vincula o registro do agente ao IC existente.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

**sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days**

O número máximo de dias desde que um IC existente foi descoberto usando a Descoberta sem agente, em que o IC existente é vinculado em vez de redescobri-lo usando o agente. #Isso entra em vigor quando disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco é verdadeiro e há um longo período de tempo (mais de 14 dias, por padrão) desde um discovery_source não ACC (como ServiceNow) Descobriu o IC. Quando esse limite for excedido, será aprimorado Descoberta É permitido executar e anular um IC existente, independentemente de um IC ter sido descoberto anteriormente por um discovery_source não ACC. Isso permite que os dados descobertos mais recentes estejam presentes no CMDB.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 14

**sn_agent.host_data_collection.disable_when_container**

Se verdadeiro, quando a coleta de dados do host ocorrer e for descoberto que o Agent Client Collector está em execução em um contêiner, os dados de entrada não serão processados e o status da coleta de dados do host será definido como desabilitado.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

**sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics**

Tradução automática

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

Habilite para aproveitar a funcionalidade de medição básica do SAM. Se este sinalizador estiver definido como verdadeiro, depois de buscar detalhes sobre todos os softwares instalados, incluindo a hora do último acesso via osquery, as informações serão enviadas para a tabela Uso de software [samp_sw_USUSage]. O plug-in SAM também precisa ser habilitado para persistir as informações.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

**sn_app_insights.minutes_between_triggers**

Quantos minutos aguardar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntica.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 30

**sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores**

O fator de normalização dos dados da métrica de semáforos no modelo de previsão p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 21

**sn_app_insights.p1_predict_fator.sys_load**

O fator de normalização dos dados da métrica sys_load no modelo de previsão p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 923

**sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown**

O número de minutos consecutivos "nenhum p1 previsto" necessários para sair do estado de alerta p1.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5

**sn_app_insights.p1_predict_threshold**

A confiança mínima necessária para que o modelo de previsão p1 preveja um estado de alerta p1.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 90

**sn_bm_client.dashboard_display_unit**

Unidade de tempo a ser usada para valores de KPI no painel de Benchmarks. As opções são **Horas** ou **Dias** .

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: Dias
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_chg_soc.change_soc_initial_limit**

Define o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da Programação de mudança.

Tradução automática

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

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 40
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit**

Define o número de registros CHANGE_REQUEST a serem exibidos à medida que a Programação de mudança é rolada.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_chg_soc.change_soc_total_limit**

Define o número total de registros change_request que podem ser exibidos em uma Programação de mudança.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification**

Mostra uma mensagem para fixar ou desfixar uma programação de mudança.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_chg_soc.schedule_window_days**

Especifica o número de dias a serem fatorados antes e depois do respectivo início/término de um registro change_request ao exibir períodos de janela de blackout e manutenção na página Cronograma de mudança.

- Tipo: Número Inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins**

Esta propriedade define o valor do tempo máximo de execução do trabalho agendado para recursos de nuvem em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120

**sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group**

Esta propriedade é usada para definir o nome do grupo de aprovação padrão para Gestão e inventário de certificações para processos de aprovação manual para solicitar certificados novos, renovar ou revogar certificados somente para fluxos de trabalho automatizados. Você pode adicionar mais de um grupo de aprovação, separados por vírgulas. A tarefa escolhe o grupo de domínio atual primeiro e, em seguida, o grupo de domínio global. Se nenhum grupo for encontrado, a tarefa falhará.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

**sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period**

Esta propriedade é usada para definir o período de validade do pedido de certificado que está sendo colocado em Gestão e inventário de certificações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 dias

**sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority**

Esta propriedade é usada para configurar prioridades de tarefa Nova e Renovar em Gestão e inventário de certificações. Aceita valores 1, 2, 3, 4, 5. Se qualquer valor inválido (menos de 1 || > 5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (se a propriedade não existir)

**sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority**

Esta propriedade é usada para configurar revogar prioridades de tarefa em Gestão e inventário de certificações. Aceita valores 1, 2, 3, 4, 5. Se qualquer valor inválido (menos de 1 || > 5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 (se a propriedade não existir)

**sn_global_searchui.hide_results_count**

Oculta ( **verdadeiro** ) ou é exibido ( **falso** ) o número de registros correspondentes para grupos de pesquisa e tabelas no Pesquisa global página.

Para modificar esta propriedade, selecione **IU de Pesquisa global aprimorada** em seletor de aplicações Antes de abrir a tabela Propriedades do sistema.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs**

Em Resultados da Pesquisa com IA da Descoberta de tópicos MID, altere o valor para verdadeiro para mostrar os resultados do catálogo. Por padrão, esses resultados da Pesquisa com IA de tópicos MID mostram apenas resultados da base de conhecimento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled**

Tradução automática

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

Um brilho animado ✦O ícone aparece enquanto a resposta do LLM é transmitida para o usuário final. O brilho animado ✦o ícone muda para a marca estática Virtual Agent após a resposta ser totalmente carregada. Se esta propriedade do sistema estiver definida como falso, as reticências animadas ••• o ícone aparece após o carregamento das mensagens.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items**

Quando a resposta sintetizada retornar apenas uma ação singular, configure se a ação será iniciada automaticamente. Por padrão, somente Virtual Agent os tópicos são iniciados automaticamente. Você pode configurar isso para sempre que a resposta sintetizada retornar um único item do catálogo conversacional, um único Virtual Agent tópico junto com Base de conhecimento ou um único item do catálogo conversacional junto com Base de conhecimento informações.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Tópico
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled**

Inclui uma mensagem de confirmação para encerrar a conversa sempre que a conversa for reconhecida.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**subscription.custom_table.enforce_entitlement**

Você pode habilitar proteções em torno de tabelas personalizadas ao usar determinadas aplicações, como o Mobile Studio, em um ambiente de produção ou não produção.

Quando definido como **verdadeiro**, A propriedade limita a lista de tabelas personalizadas disponíveis em aplicações como o Mobile Studio às que você tem direito a usar, com base nas assinaturas ativas presentes na sua instância. Se você quiser remover essas proteções, defina a propriedade como **falso** permite que você acesse todas as tabelas personalizadas, independentemente dos seus direitos de assinatura ativos.

- Tipo: booleano
- Valor padrão:
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

**Nota:** Definindo esta propriedade como **falso** permite que você use aplicações com tabelas personalizadas que podem não ter direito. Consulte a descrição do serviço de suas assinaturas ativas para determinar quais tabelas personalizadas (se houver) você tem direito a usar com as aplicações selecionadas.

Tradução automática

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

**sys_par_insights_enabled**

Ativa o recurso Análise proativa.

- Tipo: Verdadeiro/falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Para mudar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema.
- Mais informações: Adicionar uma propriedade do sistema

**rodapé.tablet.texto**

Texto que aparece no rodapé da IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Copyright ServiceNow 2012
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

**texto.cabeçalho.tablet**

Texto que aparece no lado direito do cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

## Adicionar uma propriedade do sistema

Adicione ou crie uma propriedade para controlar o comportamento do sistema.

Adicione uma propriedade do sistema

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema para suas próprias aplicações, faça o treinamento no ServiceNow® Site do desenvolvedor .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, algumas propriedades no sistema não estão visíveis em uma instância e devem ser adicionadas à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Se um recurso exigir a adição da propriedade, você poderá adicionar uma propriedade do sistema.

**Importante:** As propriedades do sistema armazenam informações de configuração que raramente ou nunca mudam. Cada vez que você muda ou adiciona uma propriedade do sistema, o sistema limpa o cache para manter todos os nós no cluster sincronizados. Este flush de cache tem um custo de desempenho muito alto por um a 10 minutos, o que pode potencialmente causar uma indisponibilidade se feito excessivamente. Para evitar essas indisponibilidades, não use uma propriedade do sistema para armazenar informações de configuração que mudam mais de uma ou duas vezes por mês. Em vez disso, use uma tabela personalizada para armazenar informações de configuração que mudam regularmente.

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.

Tradução automática

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

3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário de propriedade do sistema usando o nome do banco de dados da propriedade.

   Certifique-se de especificar o **tipo** de dados correto e adicionar o novo valor que você deseja que a propriedade use.

   As propriedades adicionadas já contêm valores padrão. Você adiciona propriedades para mudar este valor.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da propriedade que você está criando. |
| Descrição | Insira um resumo, uma frase que descreva a função da propriedade. |
| Escolhas | Valores separados por vírgula para uma lista de seleção. Se você precisar de um valor e um rótulo de lista de seleção diferentes, use um sinal de igual (=) para separar o rótulo do valor. Por exemplo, `Azul = 0000FF, Vermelho = FF0000, Verde = 00FF00` exibe **Azul**, **Vermelho**e **Verde** na lista e salva o valor hexadecimal correspondente no campo de valor da propriedade. |
| Tipo | Selecione o tipo de dados apropriado na lista (por exemplo, **inteiro**, **cadeia de caracteres** ou **verdadeiro\|falso)**. |
| Valor | Defina o valor desejado para a propriedade. Todos os valores de propriedade são armazenados como cadeias de caracteres. Ao recuperar propriedades por meio do método `gs.getProperty()`, trate os resultados como cadeias de caracteres. Por exemplo, uma propriedade verdadeiro\|falso retorna "verdadeiro" ou "falso" (cadeias de caracteres), não o equivalente booliano. |
| Ignorar cache | O sistema armazena valores de propriedade do sistema em caches do lado do servidor para evitar a consulta de definições de configuração no banco de dados. Quando você altera um valor de propriedade do sistema, o sistema sempre limpa o cache da tabela sys_properties. Use este campo para determinar se o valor desta propriedade deve ser liberado de todos os outros caches do lado do servidor.<br><br>A caixa de seleção padrão desmarcada significa que o sistema limpará todos os caches do lado do servidor e recuperará o valor da propriedade atual do banco de dados. Deixe a caixa de seleção desmarcada quando quiser garantir |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | que todos os caches tenham o valor de propriedade atual.<br><br>Marque a caixa de seleção para ignorar a limpeza de alguns caches do lado do servidor, liberando somente o cache da tabela sys_properties e preservando o valor da propriedade anterior em todos os outros caches. Esta opção evita o custo de desempenho de limpar todos os caches e recuperar novos valores de propriedade.<br><br>Em geral, você só deve marcar a caixa de seleção e habilitar Ignorar o cache quando tiver uma propriedade do sistema que muda com mais frequência do que uma vez por mês e o valor da propriedade for armazenado somente na tabela sys_properties. |
| Privado | Defina esta propriedade como verdadeira para impedir que esta propriedade seja importada por meio de conjuntos de atualizações. Manter as propriedades do sistema privadas evita que as configurações em uma instância substituam os valores em outra instância. Por exemplo, talvez você não queira que uma propriedade do sistema em uma instância de desenvolvimento use o mesmo valor de uma instância de produção. |
| Funções de leitura | Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade. |
| Funções de gravação | Define as funções que têm acesso de gravação nesta propriedade. |

5. Selecione **Enviar**.
   Dependendo do nome da propriedade, um administrador pode ser capaz de mudar seu valor somente por meio de um novo módulo. Ele também pode aparecer em uma das páginas de Propriedades em Propriedades do Sistema.

   **Nota:** Se a caixa de seleção **Ignorar cache** estiver marcada, o sistema limpará o cache do servidor quando o parâmetro for alterado.

### Crie um módulo de propriedades do sistema

Você pode adicionar um módulo no navegador de aplicações para acessar a lista de propriedades do sistema. Este módulo facilita a adição de propriedades à tabela Propriedades do sistema.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. PESQUISE a aplicação à qual você deseja adicionar a tabela de propriedades, por exemplo **Propriedades do sistema** .
   Selecione uma aplicação restrita à função de administrador para que usuários não administradores não possam acessá-la.
3. Na lista relacionada Módulos, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos do formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do módulo. Por exemplo, **Todas as propriedades** . |
| Menu da aplicação | Especifica o nome do menu da aplicação em que o módulo aparece. Este campo deve ser preenchido automaticamente com o nome da aplicação da qual você acessou a lista relacionada Módulos. |
| Tipo de link | Especifica o tipo de link que este módulo abre. Para obter uma lista de propriedades do sistema, selecione **Lista de registros** . |
| Tabela | Especifica a tabela usada pelo módulo. Selecione **Propriedades do sistema [sys_properties]** . |

5. Clique em **Enviar**.
6. Verifique se o módulo foi criado. Por exemplo, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

### O que Fazer Depois

Se você quiser incluir parâmetros adicionais para a lista do módulo de propriedades do sistema, consulte Crie um módulo .

## Limites de tamanho de complexidade e junção de consulta

A plataforma usa um banco de dados relacional para armazenar dados. A recuperação de dados pode envolver várias junções para criar um único conjunto de resultados. Embora essas junções sejam geralmente simples, em determinados casos, o sistema pode emitir junções muito grandes para reunir grandes números (>20) de tabelas.

Os mecanismos de banco de dados normalmente lidam com várias junções muito bem. O modelo relacional assume que as junções são baratas e eficientes, e isso geralmente é verdade. No entanto, raramente junções excessivamente grandes podem causar um problema de desempenho do banco de dados.

Para mitigar essa complexidade potencial, use a propriedade a seguir para limitar a complexidade e o tamanho da junção.

Navegue até **Propriedades do sistema > Sistema** e encontre a propriedade com esta descrição:

**Número máximo de junções de banco de dados por consulta. Valores menores fazem com que o sistema emita um número maior de consultas menos complexas. Valores maiores reduzem**

Tradução automática

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

**o número de consultas ao custo de complexidade adicional por consulta. Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junção, esta propriedade deve permanecer inalterada.**

Esta propriedade especifica o número máximo de junções que o sistema prefere fazer. Em determinados casos de borda, consultas mais complexas podem precisar ser emitidas, mas geralmente não será emitido mais do que esse número de junções. por exemplo, um valor de 10 resultará em não mais de 10 tabelas sendo unidas em uma determinada consulta.

O sistema deve compensar o menor número de junções emitindo mais consultas para recuperar os dados necessários, portanto, ajustar esse número resultará no envio de mais consultas para o banco de dados. Na maioria dos casos, ajustar este parâmetro é contraproducente.

**Nota:** Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junção, este parâmetro deve permanecer inalterado.

## Proxy da web

Várias propriedades são compatíveis com a configuração de proxy da Web.

**Nota:** Defina essas propriedades em Propriedades do sistema [sys_properties] tabela.

### Propriedades de configuração de proxy

| Propriedade | Descrição | Exemplos |
|---|---|---|
| glide.http.proxy_host | Especifique o nome de host ou o endereço IP do servidor proxy.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | proxy.company.com, 192.168.34.54 |
| glide.http.proxy_port | Especifique o número da porta do servidor proxy.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | 8080, 9100 |
| glide.http.proxy_username | Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | proxyuser |
| glide.http.proxy_password | Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | senha |
| e-mail.override.url.glide | Defina o URL a ser usado em links enviados por e-mail no lugar do URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do . | https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do |

Tradução automática

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

### Propriedades de configuração de proxy

| Propriedade | Descrição | Exemplos |
|---|---|---|
| | • Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: URL da instância | |

### Autenticação NTLM

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor web básico.

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor web básico, como HTTPClient . É um protocolo proprietário projetado por Microsoft sem especificação publicamente disponível. As versões anteriores do NTLM eram menos seguras do que a autenticação Digest devido a falhas no design. No entanto, eles foram corrigidos em um service pack para Windows NT 4 e o protocolo agora é considerado mais seguro do que a autenticação Digest.

A autenticação NTLM requer que uma instância de NTCredentials esteja disponível para o nome de domínio do servidor ou as credenciais padrão. Como o NTLM não usa a noção de realms, o HttpClient usa o nome de domínio do servidor como o nome do realm. Além disso, o nome de usuário fornecido às NTCredentials não deve ser prefixado com o domínio:

- Correto: adrian
- DOMÍNIO/adrian

Há algumas diferenças significativas na forma como o NTLM funciona em comparação com a autenticação básica e resumida. Geralmente, essas diferenças são tratadas pelo HttpClient. No entanto, ter uma compreensão dessas diferenças pode ajudá-lo a evitar problemas ao usar a autenticação NTLM.

- A autenticação NTLM funciona quase exatamente da mesma forma que qualquer outra forma de autenticação em termos da API HttpClient. A única diferença é que você precisa fornecer NTCredentials em vez de UsernamePasswordCredentials (NTCredentials realmente estende UsernamePasswordCredentials para que você possa usar NTCredentials diretamente em toda a aplicação, se necessário).
- O realm para autenticação NTLM é o nome de domínio do computador que está sendo conectado. Isso pode ser problemático porque os servidores geralmente têm vários nomes de domínio. Somente o nome de domínio ao qual o HttpClient se conecta, conforme especificado pela HostConfiguration, é usado para pesquisar as credenciais. Ao testar inicialmente a autenticação NTLM, é melhor passar o realm como nulo, que é usado como padrão.
- O NTLM autentica uma conexão e não uma solicitação. Portanto, você precisa autenticar sempre que uma nova conexão é feita e manter a conexão aberta durante a autenticação é vital. Por esse motivo, o NTLM não pode ser usado para autenticar com um servidor proxy e o servidor web, nem o NTLM pode ser usado com conexões HTTP 1,0 ou servidores web que não oferecem suporte a HTTP keep-alives.

**Nota:** Defina essas propriedades em Propriedades do sistema [sys_properties] tabela.

Tradução automática

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

### Autenticação NTLM

| Propriedade | Descrição | Exemplos |
|---|---|---|
| glide.http.proxy_ntusername | Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | nome do usuário |
| glide.http.proxy_ntpassword | Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | senha |
| glide.http.proxy_nthost | Especifique o nome de host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | nhost |
| glide.http.proxy_ntdomain | Especifique o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum | DOMÍNIO |

## Servidores proxy para clientes SOAP

Os administradores podem especificar configurações de proxy separadas para clientes SOAP, como o MID Server ou o driver ODBC.

Para especificar um servidor proxy para um MID Server, consulte Configuração DO MID Server

Para especificar um servidor proxy para o driver ODBC, consulte Configure o ODBC para usar servidores proxy

## Ignorar o servidor proxy

Os administradores podem configurar a instância para ignorar o servidor proxy para URLs ou padrões de URL específicos.

Normalmente, os endereços internos não precisam de um servidor proxy para comunicações SOAP.

### Ignorar o servidor proxy

| Propriedade | Descrição | Exemplos |
|---|---|---|
| glide.http.proxy_bypass_list | Especifique a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco como caractere | 127,0.0,1;*.internal.com;localhost |

Tradução automática

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

### Ignorar o servidor proxy

| Propriedade | Descrição | Exemplos |
|---|---|---|
| | curinga para especificar todo ou parte de um endereço.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum<br>• Local: Propriedades do sistema [sys_properties] tabela | |

## Central de administração

Central de administração fornece um hub central para que proprietários e administradores da plataforma acessem os recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis.

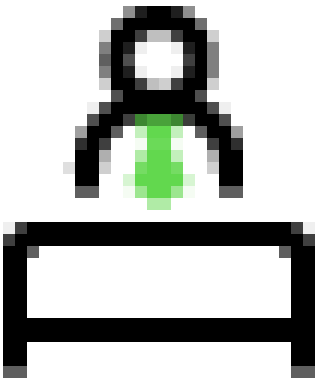
Use Central de administração aplicação para descobrir a capacidade das aplicações disponíveis e como elas podem ser implementadas para trabalhar para atingir seu objetivo de negócios.

### Iniciar

**Explorar**

Saiba mais sobre a Central de administração

**Administrar**



Saiba como administrar os recursos da Página inicial do administrador

**Descoberta**

Descubra Planos gráficos de adoção, jornadas de adoção recomendadas organizadas por resultado de negócios

Tradução automática

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

| Configurar | Referência | |
|---|---|---|
| | | |
| Saiba mais sobre como configurar aplicações com o Hub de configuração | Saiba mais sobre informações diversas sobre o app | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda a perguntas sobre Central de administração (LES) em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

## Explorando Central de administração

A Central de administração fornece um controle centralizado da instância para os administradores com acesso fácil aos recursos da plataforma, aplicações e painéis de administração configuráveis.

## Visão geral Central de administração

A Central de administração é uma solução abrangente de gestão de plataforma que oferece acesso a recursos da plataforma, descoberta de aplicações e informações inteligentes para impulsionar a tomada de decisões informadas.

## Central de administração usuários

Central de administração tem os seguintes usuários.

| Usuários | Descrição |
|---|---|
| Administrador de sistema [admin] | A função de administrador é necessária para o acesso a todas as aplicações e recursos na instância. |

Tradução automática

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

## Benefícios do Central de administração

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Explore todas as principais aplicações por meio do **Administrador** menu | Central de administração resumo | Administrador do sistema |
| Gerencie e rastreie todo o seu trabalho administrativo em uma única página | Página Inicial do Administrador | Administrador do sistema |
| Acesse todos os aplicativos e recursos disponíveis para você atingir os objetivos de negócios por meio de Planos gráficos de adoção | Blueprints de adoção | Administrador do sistema |
| Zoom em aplicações e informações relevantes em uma experiência de página única por meio do Hub de configuração | Hub de configurações | Administrador do sistema |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Central de administração, consulte:

- Página inicial do administrador de administração
- Descobrir planos gráficos de adoção
- Hub de configurações
- referências de Central de administração

### Central de administração resumo

Se você for novo em Central de administração, leia este resumo para saber o que o produto pode fazer.

A primeira experiência de parada em Central de administraçãoÉ a página inicial do administrador. Ele ajuda você a gerenciar e rastrear todo o seu trabalho administrativo em uma única experiência de página. Você pode priorizar seu trabalho com base nos dados da instância. Consulte Página Inicial do Administrador Para obter mais informações sobre os recursos da Página inicial do administrador.

Central de administração oferece acesso fácil a uma série de aplicações-chave de que os administradores precisam. Você pode acessar essas aplicações diretamente do **Administrador** Menu na página inicial do administrador.

- Planos gráficos de adoção: Os Planos gráficos de adoção listam as aplicações e os recursos disponíveis que são recomendados para atingir os objetivos de negócios. Você pode direcionar as melhorias estratégicas de negócios com um conjunto de aplicativos e recursos. Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.

  **Nota:** O recurso da plataforma de planos gráficos de adoção está disponível por padrão com upgrade de instância para Tokyo e superior.

- Administração do Now Assist: O. Administração do Now Assist o console fornece acesso rápido e sem esforço às informações importantes que você precisa configurar e monitorar Now Assist recursos e habilidades. Para obter mais informações, consulte Administração do Now Assist console .

Tradução automática

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

- Gerenciador de aplicações: Como administrador, você tem a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações licenciadas e plug-ins em sua instância usando o. Gerenciador de aplicações aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

  **Nota:** A aplicação da Store do Gerenciador de aplicações está disponível por padrão com o upgrade de instância do Vancouver e superior.

- Central de segurança: Use o. Central de segurança aplicação para ajudar sua organização a manter a segurança do seu ServiceNow implantações. Para obter mais informações, consulte Central de segurança .

  **Nota:** Central de segurança está disponível por padrão no Vancouver versão e superior com o upgrade da instância. Para as versões anteriores, você pode instalá-lo a partir do ServiceNow store.

- Gestão de assinaturas: Gerencie proativamente suas assinaturas e monitore o uso da assinatura em suas instâncias usando Gestão de assinaturas aplicação. Para obter mais informações, consulte Gestão de assinaturas.

  **Nota:** A versão legada Gestão de assinaturas está disponível por padrão com Vancouver versão. Você pode instalar a nova versão de Gestão de assinaturas em seu Vancouver instância do ServiceNow® Store. Você também pode ter a versão legada e a nova no seu Vancouver instância.

- Hub de configuração: Acesse e aplique zoom em todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas usando a aplicação Hub de configuração. Você também pode rastrear e exibir mudanças delta, licenças superalocadas e personalizações em uma única tela. Consulte Hub de configurações para obter mais detalhes.

  **Nota:** A aplicação da Store Hub de configuração está disponível por padrão com upgrade de instância de Vancouver patch 2 e superior.

- Gestão de upgrades: Aproveite a Gestão de upgrades da ServiceNow para uma experiência de upgrade abrangente e eficiente. Simplifique seu processo de upgrade acessando todas as ferramentas e informações necessárias em um só lugar. Para obter mais informações, consulte Gestão de upgrade.

Você também pode acessar Experiência do administrador Hub de produtos no Comunidade ServiceNow Para obter recursos adicionais sobre a Central de administração e as aplicações.

## Página inicial do administrador de administração

Assuma o controle de suas tarefas administrativas diárias com nosso painel intuitivo. Acesse e gerencie rapidamente tarefas e ferramentas essenciais para aumentar a produtividade.

### Página Inicial do Administrador

Gerencie e rastreie seu trabalho administrativo diário e ferramentas em sua instância acessando rapidamente os cartões no painel. Ele ajuda você a se manter atualizado sobre incidentes ou problemas de alta prioridade na instância que possam precisar de atenção imediata.

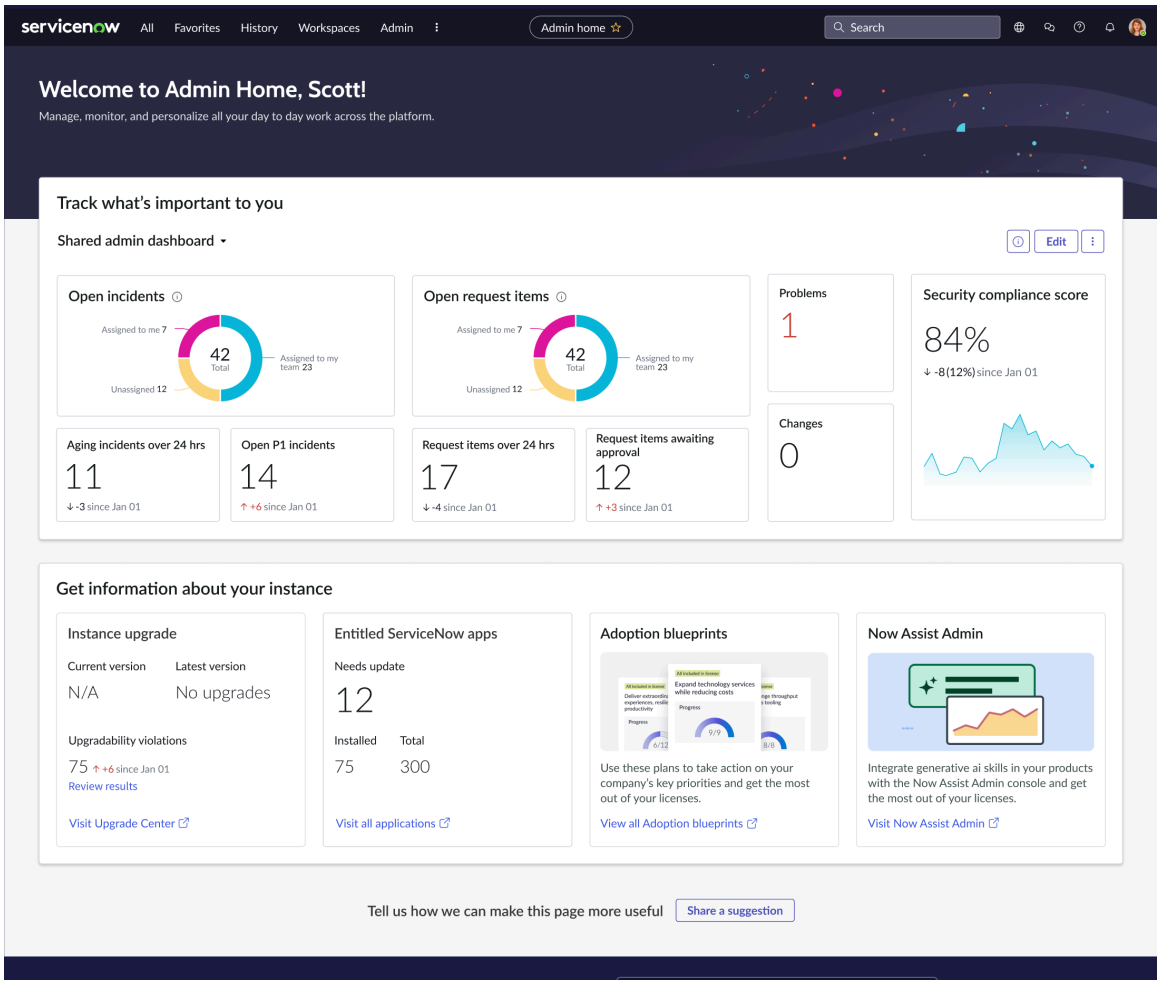
https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

Use a página inicial do administrador avançada para fazer o seguinte:

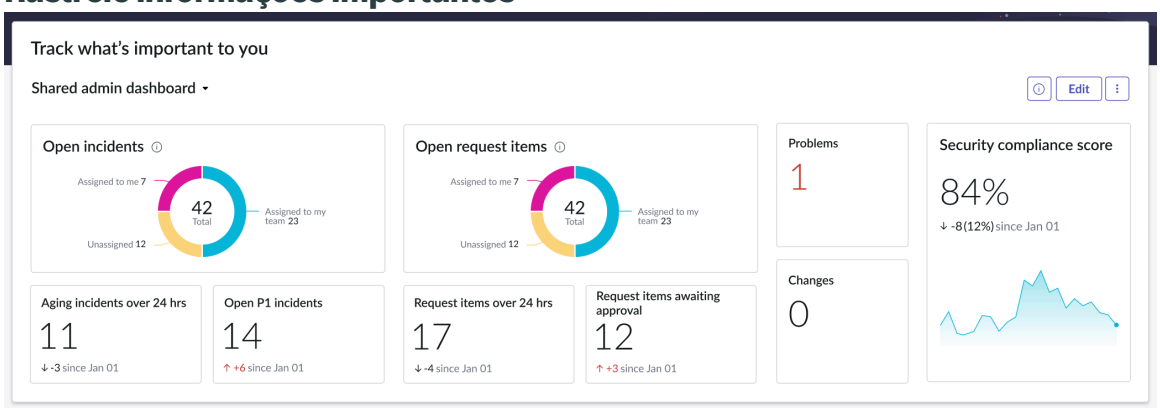
Tradução automática

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

- Seja notificado sobre incidentes críticos e de alta prioridade
- Mantenha-se atualizado sobre os problemas e mudanças na instância
- Crie e alterne para seu painel personalizado com base no que é mais importante para você
- Mantenha-se atualizado sobre a versão atual, o upgrade programado e o status das aplicações licenciadas em sua instância
- Obtenha uma exibição abrangente e de página única das mudanças delta na instância




## Rastreie informações importantes

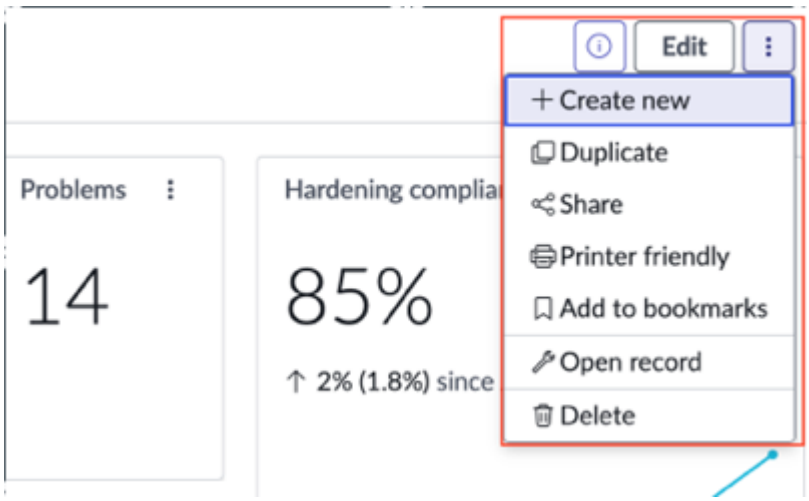



Tradução automática

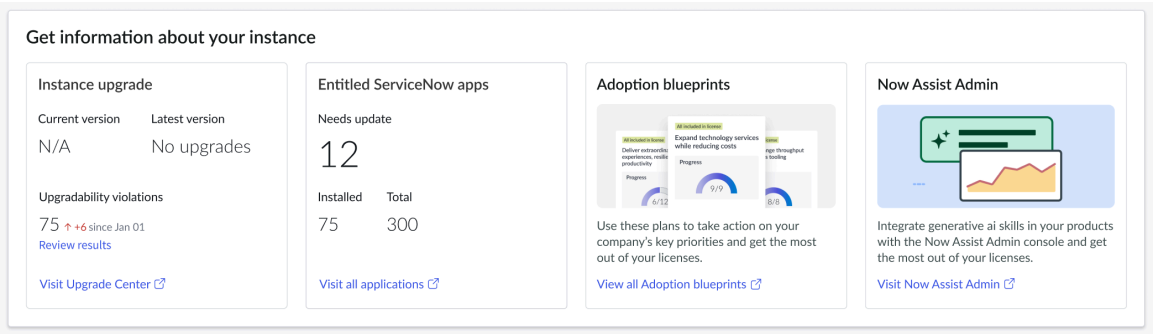
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

. **Rastreie o que é importante para você** seção de Página inicial do administrador fornece informações sobre informações importantes, como incidentes em aberto, solicitações em aberto etc. Isso informações . disponível em um painel compartilhado padrão. Você pode clicar em cada cartão para exibir mais informações.

**Nota:** Você não pode adicionar ou remover cartões do painel do administrador compartilhado . Em vez disso, para modificar os cartões, você deve primeiro criar um novo painel selecionando **Criar novo** painel. Em seguida, modifique o novo painel conforme necessário e compartilhe-o com outros administradores usando o. **Compartilhar** opção.




## Obter informações sobre sua instância

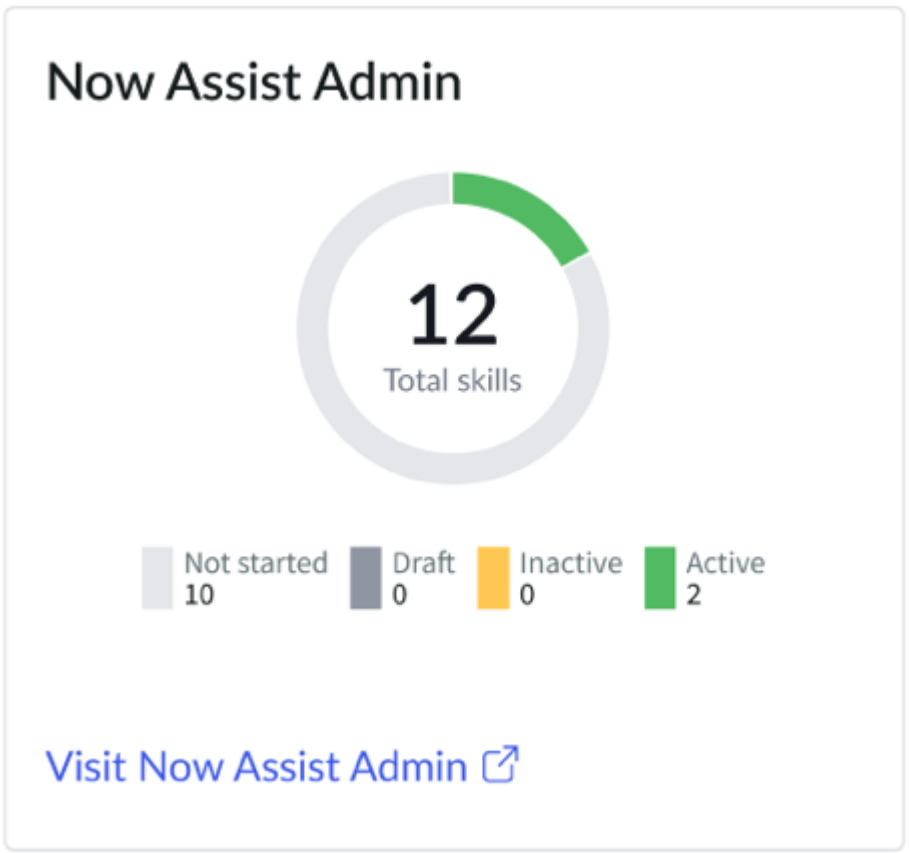



. **Obtenha informações sobre sua instância** seção de A página inicial do administrador mostra informações sobre da sua instância versão atual, violações e upgrade programado . Ele também mostra o status das aplicações licenciadas como uma lista de aplicações instaladas em sua instância e as aplicações que precisam ser atualizadas , bem como um cartão com fácil acesso a. Blueprints de adoção.

Se sua instância tiver um ou mais Now Assist plug-ins instalados, um cartão que exibe o status da sua instância Now Assist as habilidades serão mostradas.

Tradução automática

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




## Descobrir planos gráficos de adoção

Os planos gráficos de adoção fornecem um roadmap de aplicações e recursos, juntamente com soluções sugeridas para ajudar você a alcançar seus objetivos de negócios.

Explore o seguinte para saber mais sobre planos gráficos de adoção.

- Visão geral do plano gráfico de adoção : Obtenha uma visão geral do plano gráfico de adoção e seu roadmap sugerido para você atingir o objetivo de negócios.
- Selecione seu plano gráfico de adoção : Você tem seis blueprints de adoção diferentes para selecionar que se relacionam estreitamente com os objetivos de negócios da sua organização.
- Instale aplicações para o plano gráfico de adoção selecionado : Conheça todas as aplicações, plug-ins e recursos que precisam ser instalados, dependendo do plano gráfico de adoção selecionado.

### Blueprints de adoção

Os planos gráficos de adoção exibem as aplicações e os recursos disponíveis para você e as soluções recomendadas para atingir os objetivos de negócios.

Visão geral dos planos gráficos de adoção

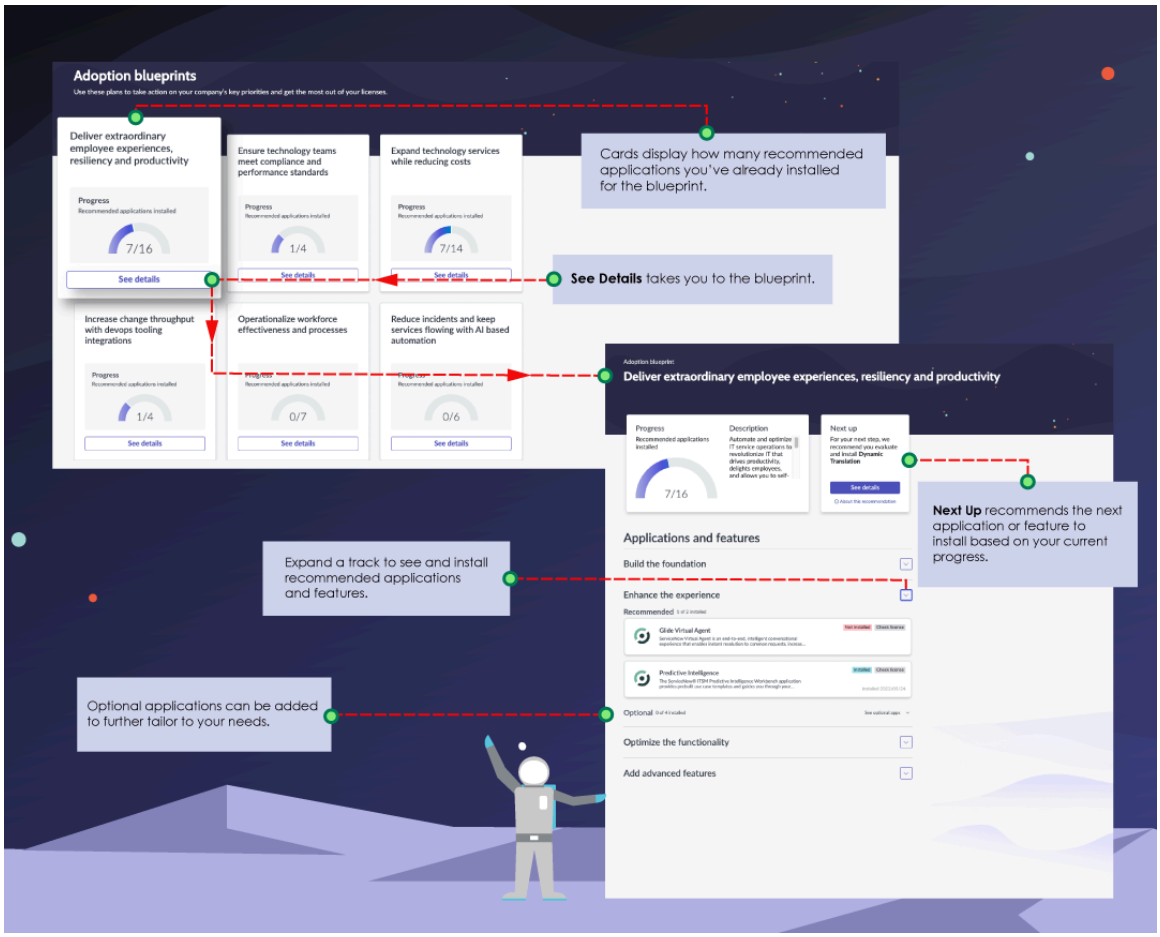
Os planos gráficos de adoção são os resultados específicos e mensuráveis de que uma organização precisa para alcançar seu crescimento. Você pode direcionar as melhorias estratégicas de negócios com um conjunto de aplicativos e recursos.

Alguns dos objetivos com base nos quais os blueprints de adoção são recomendados:

Tradução automática

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

- Otimizar a operação para atender com eficiência os objetivos da sua organização
  - Custo de operações de serviço reduzido para serviços de qualidade premium
  - Focado em simplificar e automatizar transações
- Gerenciar riscos com mais eficiência, melhorando a priorização, a eficiência e a emissão de relatórios operacionais
- Oferecer uma experiência perfeita ao funcionário para aumentar o engajamento e a produtividade com a utilização adequada dos recursos




Cada plano gráfico de adoção exibe o progresso que você fez no trabalho em direção ao seu objetivo estratégico. O número de aplicações que foram instaladas inclui somente as aplicações recomendadas.

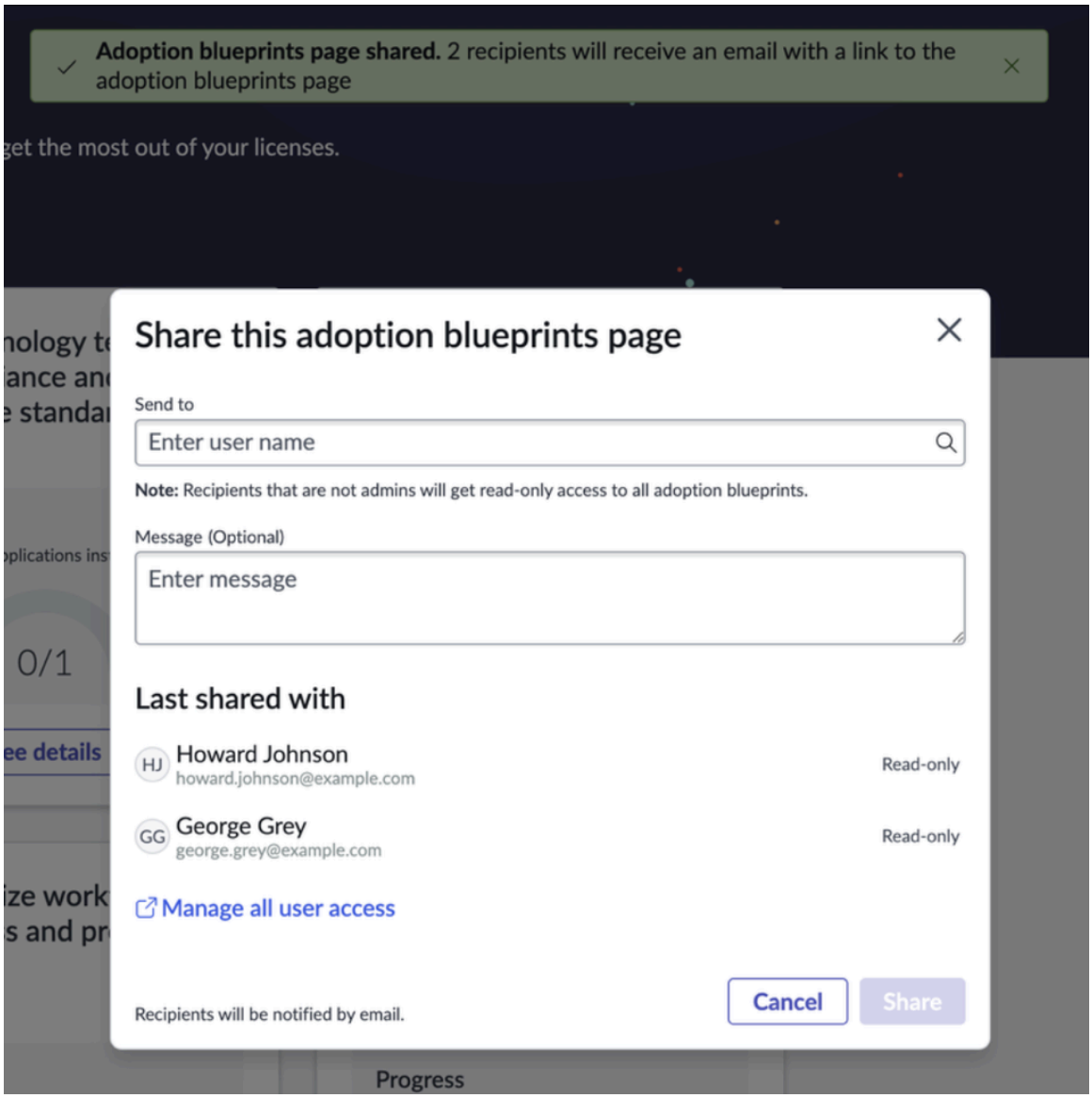
Para obter mais informações, consulte Selecione seu plano gráfico de adoção.

Selecione **Compartilhar** se você quiser compartilhar informações sobre blueprints de adoção, aplicações recomendadas e recursos. Você pode compartilhar as informações com mais de um destinatário. Os destinatários são notificados por e-mail. Você também pode exibir as pessoas com quem os detalhes foram compartilhados anteriormente.

**Nota:** Se as informações forem compartilhadas com um usuário não administrador, a funcionalidade de compartilhamento fornecerá acesso somente leitura aos usuários não administradores.

Tradução automática

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




Quando você seleciona o plano gráfico de adoção, as seguintes trilhas para as aplicações e recursos recomendados no plano gráfico de adoção selecionado são exibidas.

- Criar uma base
- Aprimorar a experiência
- Otimizar a funcionalidade
- Adicionar recursos avançados

As aplicações e recursos recomendados foram organizados na ordem de impacto no processo de fornecer um resultado mensurável. Eles também podem ser referidos como fases de rastejar, caminhar, correr e voar, respectivamente.

**Nota:** As aplicações e recursos mencionados em diferentes faixas só são recomendados para serem instalados. Alguns dos aplicativos e recursos recomendados em cada faixa já podem estar instalados em sua instância e não exigem nenhuma ação adicional.

Em cada uma das trilhas, as aplicações são mencionadas na seguinte ordem:

Tradução automática

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

1. Aplicações recomendadas que ainda não foram instaladas
2. Aplicações recomendadas que já estão instaladas, mas precisam ser atualizadas
3. Aplicações recomendadas que já estão instaladas em sua instância.

**Nota:** As aplicações recomendadas não precisam ser instaladas ou na ordem listada.

### Selecione seu plano gráfico de adoção

Selecione um plano gráfico de adoção que corresponda a um dos objetivos estratégicos de suas organizações. Ele também fornece uma lista de aplicações recomendadas que podem ser instaladas na combinação certa para atingir seu objetivo de negócios.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Plano de adoção de acesso de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando a navegação para a esquerda** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Blueprints de adoção**.<br>**b.** Selecione um dos Planos gráficos de adoção que podem ser implementados para trabalhar em direção ao objetivo de negócios da sua organização. |
| **Usando a opção da guia Administrador** | **a.** Navegar até **Administrador** > **Blueprints de adoção**.<br>**b.** Selecione um dos Planos gráficos de adoção recomendados como soluções para um objetivo de negócios. |

2. Selecione um plano gráfico de adoção na página Plano gráfico de adoção.
3. Selecione **Consulte Detalhes** para exibir os detalhes do plano gráfico de adoção selecionado.
   A página de detalhes do plano gráfico de adoção mostra o andamento da instalação das aplicações recomendadas.
4. Role para baixo para ver todas as trilhas do plano gráfico de adoção selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.
5. **Opcional:** Expanda a lista Opcional para exibir a lista opcional de aplicações e recursos que podem ser benéficos para você instalar.
   O número total de aplicações e recursos recomendados mencionados na seção Andamento não inclui as aplicações opcionais.

**Nota:** A instalação de cada um dos aplicativos e recursos recomendados e opcionais não é obrigatória para atingir o objetivo de negócios.

Tradução automática

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

6. Consulte o cartão Next Up para exibir a aplicação recomendada para instalação em seguida.

> **Nota:** Você pode ignorar esta etapa se não quiser instalar a aplicação mencionada no cartão Next Up. Você também deve considerar as necessidades atuais da sua organização junto com as aplicações sugeridas.

### Expanda os serviços de tecnologia e reduza o plano gráfico de custos

Selecione este plano gráfico de adoção para criar planos acionáveis para atingir os objetivos de negócios da sua organização para automatizar os principais processos de serviço e operações.

> **Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Construir a base | Gestão de configuração | CMDB É uma fonte centralizada que oferece visibilidade total do seu ambiente DE TI. Ao armazenar informações sobre a infraestrutura da sua organização e como ela está configurada, esse sistema permite monitorar sua rede e garantir estabilidade e melhor desempenho. | cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, tracked_file_reader | • Playbooks de implantação do CMDB e da Descoberta<br>• CMDB 101 - O que é um banco de dados de gestão de configuração e por que você precisa de um? (Comunidade ServiceNow)<br>• Página de recursos do CMDB (KB0546686) |
| Aprimorar a experiência | Gestão de nível de serviço | Gestão de nível de serviços (SLM) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações sobre os níveis de serviço acordados (ANS). | Funções instaladas com Gestão de nível de serviços | • Recursos de Gestão de nível de serviço (ANS) (KB0623502)<br>• Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411) |
| Aprimorar a experiência | CSDM e os painéis de dados principais do CMDB | CSDM e. CMDB Os painéis de fundamentos de dados fornecem informações sobre | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | Painéis de fundações de dados para CSDM e CMDB (vídeo) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | as principais métricas básicas do seu CMDB e. Modelo de dados de serviço comum( CSDM). Ele fornece recomendações para garantir que o. CMDB e. CSDM estão configurados corretamente para o uso ideal e para mitigar quaisquer riscos potenciais. | | |
| Aprimorar a experiência | Descoberta | Descoberta encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza o. CMDB de várias origens com as informações encontradas, contribuindo para a autoresolução de incidentes. | descoberta_admin | • Guia de boas-vindas da Descoberta (Comunidade)<br>• Descoberta Práticas recomendadas (Comunidade ServiceNow) (Comunidade ServiceNow)<br>• Descoberta e MID Server Recursos (KB0540193) |
| Otimizar a funcionalidade | Mapeamento de serviços | Mapeamento de serviços descobre todos os serviços de aplicações em sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações. | Funções instaladas com o Mapeamento de serviços | • O que é mapeamento de serviços?<br>• Visão geral do Mapeamento de serviços (vídeo) |
| Otimizar a funcionalidade | Gestão de mudanças | Gestão de mudanças Fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | • Playbook automatizado de gestão de incidentes e mudanças |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | facilitando que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção nos serviços DE TI. | | • Gestão de mudanças (Comunidade ServiceNow)<br>• Gestão de mudanças Visão geral (vídeo) |
| Otimizar a funcionalidade | Gestão de incidentes | Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto nas operações de negócios e mantém a qualidade. | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | • Suporte e limitações da Gestão de incidentes<br>• Playbook automatizado de gestão de incidentes e mudanças<br>• Gestão de incidentes (vídeo) |
| Otimizar a funcionalidade | Gestão de conhecimento | Gestão de conhecimento (KM) Permite o compartilhamento de informações em bases de conhecimento. Essas bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas. | Funções instaladas com a Gestão de conhecimento | • Suporte e limitações da Gestão de conhecimento<br>• Gestão de conhecimento Guia de início rápido (Comunidade ServiceNow) |
| Otimizar a funcionalidade | Gestão de problemas | Gestão de problemas Ajuda a identificar a causa de um erro na infraestrutura DE TI, relatada como ocorrências de incidentes relacionados. | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | Gestão de problemas e 10 etapas para torná-lo bem-sucedido ( Comunidade ServiceNow) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Otimizar a funcionalidade | Catálogo de serviços | Catálogo de serviços fornece oportunidades de autoatendimento para que os clientes solicitem itens do catálogo, como ofertas de serviços e produtos. | Funções instaladas com o Catálogo de serviços | Catálogo de serviços playbook de design |
| Otimizar a funcionalidade | Espaço de operações de serviços for ITSM | Espaço de operações de serviçosé um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários IT Service Management e. IT Operations Management fluxos de trabalho. Configure sua experiência de agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços for ITSM. | Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM | Atividades de configuração do Espaço de operações de serviços no ITSM e no ITOM (Comunidade ServiceNow) |
| Otimizar a funcionalidade | Gestão e inventário de certificações | Gestão e inventário de certificações Descobre, faz inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações. | Funções instaladas com Gestão e inventário de certificados | O que é gestão de certificados? |
| Otimizar a funcionalidade | Relatórios e auditorias de firewall | Relatórios e auditorias de firewall descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerente. | Funções instaladas com Auditorias e relatórios de firewall | O que é uma auditoria de firewall? |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Adicionar recursos avançados | Gestão de portfólios digitais | Gestão de portfólios digitais (DPM) gerencia e mantém todos os seus serviços, aplicações e produtos a partir de um único local. | Funções instaladas com a Gestão de portfólios digitais | • Recursos de Gestão de portfólios digitais (KB1123710)<br>• Gestão de portfólios digitais (vídeo) |
| Adicionar recursos avançados | Análise de logs de integridade | Análise de logs de integridade Ajuda a evitar problemas DE TI antes que os usuários sejam afetados. Ele ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados e analise os dados brutos. | Funções instaladas com a Análise de log de integridade | • Análise de log de integridade (KB1064762)<br>• ITOM Talks sessão nº 3 - Análise de log de integridade (vídeo) |

### Ofereça experiências extraordinárias para os funcionários, resiliência e plano de produtividade

Selecione este plano gráfico de adoção para aprimorar a experiência DE TI de seus funcionários automatizando e otimizando as operações de serviço de TI que permitem a resolução automática de incidentes, maior produtividade e recuperação de cenários DE TI complicados.

**Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Construir a base | Tradução dinâmica | Use a Tradução dinâmica para aprimorar sua experiência de traduzir dinamicamente o texto inserido em uma aplicação para uma experiência de localização perfeita. | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | • Limitações de Tradução dinâmica<br>• Visão geral da Tradução dinâmica |
| Construir a base | Indicadores do Painel de sucesso do ITSM | Usar Painel de sucesso do ITSM Para obter | Funções instaladas com os indicadores | Medir o sucesso na implantação do ITSM e como os |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | informações para a equipe de liderança DE TI e os responsáveis pelo processo para medir o desempenho relacionado À TI de sua implementação. | do Painel de sucesso do ITSM | Painéis de sucesso podem ajudar (Comunidade ServiceNow) |
| Construir a base | Central do funcionário | Use Central do funcionário portal para experimentar um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviços e engajamento do funcionário. | Funções instaladas com a Central do funcionário | • Suporte e limitações da Central do funcionário<br>• Central do funcionário (Comunidade ServiceNow<br>• História de sucesso da Central do funcionário<br>• Caso de sucesso da implementação da Central do funcionário |
| Construir a base | Configurar Walk-up Experience Para Customer Service Management | Use Walk-up Experience Aplicação para criar e gerenciar um local de balcão de SERVIÇOS DE TI no local, onde as solicitações e problemas são atendidos e resolvidos por técnicos DE TI experientes pessoalmente e em tempo real. | Funções instaladas com Walk-up Experience | Suporte e limitações do Walk-up Experience |
| Construir a base | Espaço de operações de serviços for ITSM | Use Espaço de operações de serviços interface para unificar e configurar sua experiência do agente para vários IT Service | Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM | • Suporte e limitações do Espaço de operações de serviços |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | Management e. IT Operations Management fluxos de trabalho. | | • Visão geral do Espaço de operações de serviços |
| Construir a base | Gestão de enquetes | Use Avaliações e pesquisas aplicação para criar, enviar e coletar respostas para pesquisas a fim de melhorar a produtividade e a eficiência de seus processos. | Funções instaladas com a Gestão de pesquisas | • Suporte e limitações da Gestão de pesquisas<br>• Visão geral da Gestão de pesquisas |
| Construir a base | | Use Benchmarks aplicação para comparar o desempenho da sua organização com outros padrões reconhecidos do setor e implementar recomendações para melhorar o desempenho. | Funções instaladas com Benchmarks | Benchmarks Limitações e suporte |
| Construir a base | Gestão de incidentes | Use Gestão de incidentes Para enriquecer a experiência DE TI restaurando a operação normal de serviço, enquanto trabalha para minimizar o impacto nas operações de negócios e manter a qualidade. | incident_manager e. Funções instaladas com a Gestão de incidentes | • Suporte e limitações da Gestão de incidentes<br>• Playbook automatizado de gestão de incidentes e mudanças<br>• Gestão de incidentes (vídeo) |
| Construir a base | Gestão de conhecimento | Use Gestão de conhecimento aplicação para compartilhar informações em bases de conhecimento, | Funções instaladas com a Gestão de conhecimento | • Gestão de conhecimento (Comunidade ServiceNow) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | contribuindo para a autoresolução de incidentes. | | • Suporte e limitações da Gestão de conhecimento |
| Construir a base | Catálogo de serviços | Use Catálogo de serviços aplicação para criar catálogos de serviço automaticamente, contribuindo para a resolução automática de incidentes. Isso também ajudará você a solicitar um produto ou serviço. | Funções instaladas com o Catálogo de serviços | • Suporte e limitações do Catálogo de serviços<br>• Caso de sucesso do Catálogo de serviços |
| Construir a base | Pesquisa com IA | Use Pesquisa com IA aplicação para um moderno mecanismo de pesquisa de nível de consumidor para Portal de serviços, Now Mobile. Virtual Agent. Os recursos de consulta inteligente permitem que você encontre as respostas de que precisa rapidamente. | Funções instaladas com a Pesquisa com IA | • Pesquisa com IA (Comunidade ServiceNow)<br>• Suporte e limitações da Pesquisa com IA |
| Construir a base | Legado: painéis de ITSM do Performance Analytics | Use o pacote de conteúdo Painéis ITSM do Performance Analytics para acessar os painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais. | Funções instaladas com o Painel ITSM do Performance Analytics | Performance Analytics Painel de ITSM (Comunidade ServiceNow) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Construir a base | Portal de serviços | Usar Portal de serviços para criar uma experiência de portal de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para seus funcionários ou clientes. | Funções instaladas com o Portal de serviços | • Suporte e limitações do Portal de serviços<br>• Portal de serviços (Comunidade ServiceNow) |
| Aprimorar a experiência | Virtual Agent | Desbloqueie a produtividade da sua empresa com ServiceNow® Virtual Agent. Forneça aos seus funcionários e clientes uma interface de envio de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial. | Funções instaladas com o Virtual Agent | • Suporte e limitações do Virtual Agent<br>• História de sucesso do Virtual Agent |
| Aprimorar a experiência | Conteúdo de ITSM para Workbench de inteligência preditiva | Use Inteligência preditiva interface para treinar modelos de aprendizado de máquina e pode melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade de seus sistemas em várias unidades de negócios. | Funções instaladas com o conteúdo ITSM do Workbench de Inteligência preditiva | • Inteligência preditiva Limitações e suporte<br>• História de sucesso da Inteligência preditiva |
| Aprimorar a experiência | | Use **Resolução automática de problemas** para entender o quão bem seu Virtual Agent(VA) O chatbot antecipa as necessidades do usuário. Ela exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo | chat_analytics_admin e chat_analytics_viewer | Resolução automática de problemas (Comunidade ServiceNow) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | serviço de resolução automática e resolvidos pelo VA. Ele contribui para a resolução automática de problemas DE TI, melhorando a experiência do funcionário e do cliente. | | |
| Aprimorar a experiência | Conversas do ITSM Virtual Agent | Os usuários podem redefinir qualquer sessão de aplicação ou desktop Citrix usando fluxos de conversa do Virtual Agent. Os usuários também podem provisionar um desktop Citrix ou aplicativo. | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | Suporte a conversas do ITSM Virtual Agent |
| Otimizar a funcionalidade | Implementar NLU em Virtual Agent | Crie e mantenha grupos de modelos e intenções NLU que mapeiam para seus tópicos de conversa em Virtual Agent. Crie e edite grupos de modelos em Workbench de NLU ou a partir de tópicos em Designer do Virtual Agent. | virtual_agent_admin | Suporte a NLU |
| Adicionar recursos avançados | Descoberta | A Descoberta encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza o. CMDB de várias origens com as informações encontradas, contribuindo para a autoresolução de incidentes. | descoberta_admin | Suporte e limitações da Descoberta |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Adicionar recursos avançados | Descoberta de automação | Descoberta de automação ajuda a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Use os relatórios de descoberta para implementar ou melhorar soluções de automação, como Virtual Agent(VA), e. Assistência do agente. Ele ajuda você a melhorar a produtividade e a eficiência. | Funções instaladas com a Descoberta de automação e nlu_admin | • Descoberta de automação e suporte<br>• Visão geral da Descoberta de automação |
| Adicionar recursos avançados | Descoberta de intenção | Use Descoberta de intenção aplicação para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidentes. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar qual Virtual Agent próximas conversas a serem ativadas. | nlu_admin | Visão geral da Descoberta de intenção |

### Modernize o plano gráfico do processo de gestão de mudanças

Selecione este plano gráfico de adoção para obter uma visão geral de como você pode adotar os recursos necessários para permitir que seu processo de mudança seja escalonado dinamicamente sem comprometer a estabilidade e a governança.

**Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Construir a base | Gestão de mudanças | Simplifique, automatize e acelere processos de mudança complexos usando IA integrada, com informações completas de risco e impacto. Minimize | Componentes instalados com ITSM Funções - Gestão de mudanças | Configuração da Gestão de mudanças |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | falhas e reduza os custos. | | |
| Aprimorar a experiência | Pontuação de sucesso na mudança | Use pontuações de sucesso de mudança para obter informações sobre a equipe de mudança e o desempenho histórico do modelo (como uma pontuação FICO) e como uma entrada nas políticas de aprovação para permitir mais automação de mudanças orientada por dados | Componentes instalados com ITSM Funções - Gestão de mudanças | Componentes instalados com o Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança |
| Otimizar a funcionalidade | Desenvolvimento de produtos digitais | Planeje e entregue novas versões de produtos entre as equipes de produto enquanto "muda para a esquerda" e automatiza a validação da prontidão da versão. | Componentes instalados com Desenvolvimento de produtos digitais | • Faça ou responda perguntas em Desenvolvimento de produtos digitais fórum da comunidade<br>• Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos<br>• Contato Suporte e atendimento ao cliente |
| Otimizar a funcionalidade | Velocidade de mudança para DevOps | Usar Velocidade de mudança para DevOps Para conetar dados da sua cadeia de ferramentas DevOps com a plataforma ServiceNow para entregar mudanças mais rapidamente sem sacrificar a conformidade. | Componentes instalados com Velocidade de mudança para DevOps | • DevOps Suporte à velocidade de mudança<br>• DevOps Visão geral da velocidade de mudança (vídeo) |
| Adicionar recursos avançados | Treine a solução de inteligência de risco | Aproveite O ML para avaliação orientada por dados de dados de | Componentes instalados com ITSM Funções | Solicitar Gestão de mudanças - Avaliação de Risco |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | mudanças históricas para prever o risco de mudança. | - Gestão de mudanças | |

### Reduza incidentes e mantenha os serviços fluindo com o plano gráfico de automação baseado em IA

Selecione este plano gráfico de adoção para aproveitar a automação baseada em IA para manter os negócios em execução, reduzindo e priorizando incidentes e problemas.

**Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Criar uma base | Gestão de eventos | Use Gestão de eventos aplicação como um console de gerenciamento único para identificar problemas de integridade no datacenter. | Funções instaladas com a Gestão de eventos | Gestão de eventos (vídeo) |
| Otimizar a funcionalidade | Análise de logs de integridade | Análise de logs de integridade Ajuda a evitar problemas DE TI antes que os usuários sejam afetados. Ele ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados e analise os dados brutos. | Funções instaladas com a Análise de log de integridade | • Análise de log de integridade (KB1064762)<br>• ITOM Talks sessão nº 3 - Análise de log de integridade (vídeo) |
| Adicionar recursos avançados | Gestão de incidentes graves | Defina um incidente como um incidente grave para exigir uma resposta além do processo de gestão de incidentes de rotina. | Funções instaladas com a Gestão de incidentes graves | Gestão de incidentes graves (vídeo) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Otimizar a funcionalidade | Mapeamento de serviços | Mapeamento de serviços descobre todos os serviços de aplicações em sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações. | Funções instaladas com o Mapeamento de serviços | • O que é mapeamento de serviços?<br>• Visão geral do Mapeamento de serviços (vídeo) |
| Criar uma base | Espaço de operações de serviços for ITSM | Use Espaço de operações de serviços interface para unificar e configurar sua experiência do agente para vários IT Service Management e. IT Operations Management fluxos de trabalho. | Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM | • Suporte e limitações do Espaço de operações de serviços<br>• Visão geral do Espaço de operações de serviços |
| Aprimorar a experiência | | Usar Site Reliability Operations Como parte integral do DevOps para serviços digitais confiáveis para oferecer experiências modernas ao cliente. | Funções instaladas com Operações de confiabilidade do local | • Suporte a operações de confiabilidade do site<br>• Visão geral das operações de confiabilidade do local (vídeo) |

### Certifique-se de que as equipes de tecnologia atendam ao plano gráfico de padrões de conformidade e desempenho

Selecione este plano gráfico de adoção para garantir que suas equipes de tecnologia atendam a todos os padrões de conformidade necessários para fornecedores, segurança e desempenho.

**Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Aprimorar a experiência | Gestão e inventário de certificações | Gestão e inventário de certificações | Funções instaladas com Gestão e | O que é gestão de certificados? |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | Descobre, faz inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações. | inventário de certificados | |
| Adicionar recursos avançados | Cloud Provisioning and Governance | Use Cloud Provisioning and Governance aplicação para fornecer uma interface única para acessar recursos de nuvem, publicar ofertas de nuvem em um catálogo e gerenciar o uso desses recursos. | Usa funções do sistema Bases. Consulte Funções básicas do sistema. | Visão geral do provisionamento e governança de nuvem (comunidade da ServiceNow) |
| Aprimorar a experiência | Relatórios e auditorias de firewall | Relatórios e auditorias de firewall descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerente. | Funções instaladas com Auditorias e relatórios de firewall | O que é uma auditoria de firewall? |
| Criar uma base | Gestão de nível de serviço | Gestão de nível de serviços (SLM) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações sobre os níveis de serviço acordados (ANS). | Funções instaladas com Gestão de nível de serviços | • Recursos de Gestão de nível de serviço (ANS) (KB0623502)<br>• Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411) |
| Otimizar a funcionalidade | Espaço de gestão de fornecedores | Use Espaço de gestão de fornecedores para monitorar os fornecedores da sua empresa e gerenciar todas as informações | pa_data_collector | Visão geral do Espaço de gestão de fornecedores (vídeo) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | relacionadas ao fornecedor. | | |

### Operacionalize a eficácia da força de trabalho e o plano gráfico de processos

Selecione este plano gráfico de adoção para aumentar a eficácia e a eficiência dos processos da sua força de trabalho.

**Nota:** As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as seguintes aplicações. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| Aprimorar a experiência | Atribuição avançada de trabalho | Usar Atribuição avançada de trabalho para atribuir itens de trabalho automaticamente aos agentes qualificados, com base em disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. | Funções instaladas com Advanced Work Assignment | Advanced Work Assignment (AWA) visão geral (vídeo) |
| Aprimorar a experiência | Previsão de agentes | Defina o número mínimo ou máximo de agentes necessários por hora para que você sempre tenha a cobertura de pessoal desejada. | sn_agent_forecast_admin | Visão geral da Previsão do agente (vídeo) |
| Otimizar a funcionalidade | Coaching | Usar Coaching para monitorar o desempenho da sua equipe e treinar seus funcionários para melhorar o conjunto de habilidades. | Funções instaladas com Coaching | Suporte de coaching |
| Criar uma base | Gestão de melhoria contínua | Usar Gestão de melhoria contínua para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, | Funções instaladas com Gestão de melhorias contínuas (CIM) | Suporte à Gestão de melhorias contínuas (CIM) |

Tradução automática

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

| Rastreamento | Aplicações recomendadas | Descrição | Funções instaladas | Recursos adicionais |
|---|---|---|---|---|
| | | acompanhar o andamento e medir o sucesso. | | |
| Adicionar recursos avançados | Pacote de conteúdo Mineração de processos | Usar ITSM Otimização de processos para analisar e otimizar rapidamente seus processos de negócios. | sm_cim_requestor ou admin | • História de sucesso da mineração de processos<br>• Visão geral do pacote de conteúdo de mineração de processos ITSM (vídeo) |
| Criar uma base | Determinação de habilidade | Defina condições para incidentes ou interações e adicione as habilidades necessárias para essas condições usando regras de determinação de habilidade. | skill_admin ou admin | Visão geral da determinação de habilidade (vídeo) |
| Aprimorar a experiência | Gestão de habilidades | Usar Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos. Também é possível avaliar as habilidades necessárias para a organização, identificar lacunas e implementar planos eficazes para contratação ou treinamento de equipes. | Funções instaladas com a Gestão de habilidades | Gestão de habilidades (Comunidade da ServiceNow) |
| Adicionar recursos avançados | Comece com Otimização da força de trabalho para ITSM | Usar Otimização da força de trabalho para ITSM para gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho a partir de um único local. | Funções instaladas com Otimização da força de trabalho para ITSM | Otimização da força de trabalho para ITSM (vídeo) |

Tradução automática

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

### Instale aplicações para um plano gráfico de adoção

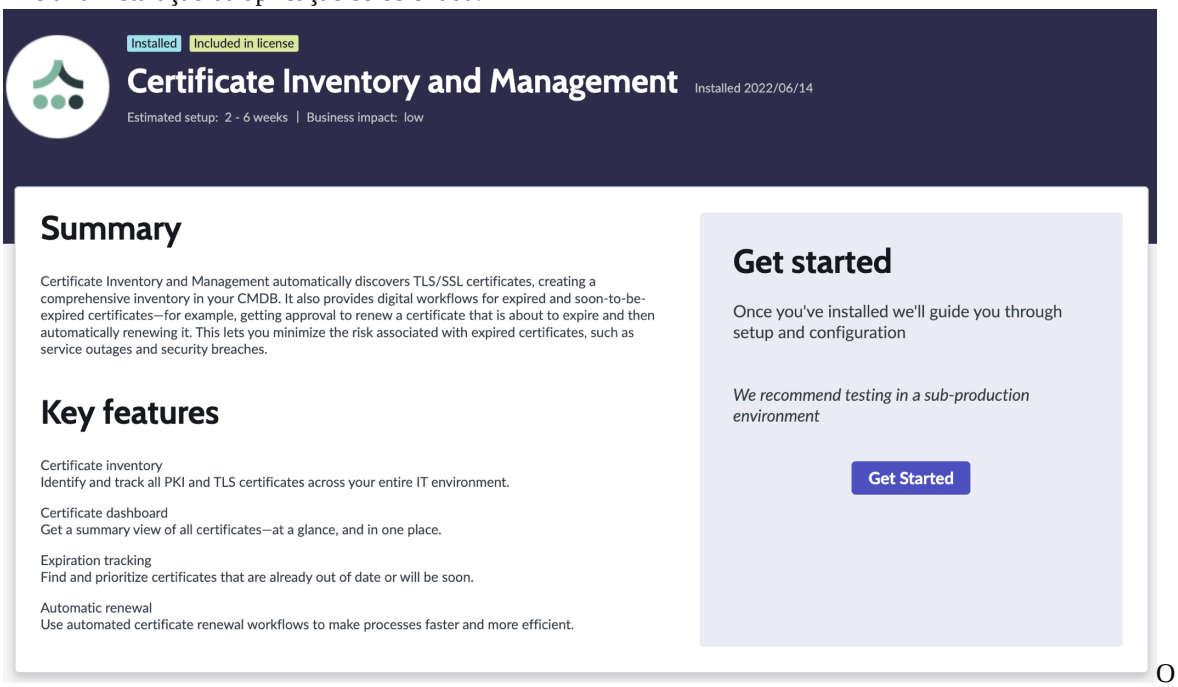
Instale aplicações do plano gráfico de adoção selecionado para trabalhar para atingir um determinado objetivo de negócios da sua organização.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Selecione a aplicação que você deseja instalar na página de detalhes de Planos gráficos de adoção.
   Uma página de detalhes da aplicação com os principais recursos sobre a aplicação selecionada é exibida.
2. Iniciar a instalação da aplicação selecionada.




O botão para iniciar a instalação ou ativação pode variar dependendo da aplicação selecionada.

- **Ativar** : Se você selecionou um plug-in
- **Instalar** : Se você selecionou uma aplicação
- **Atualizar** : Se a aplicação instalada precisar ser atualizada

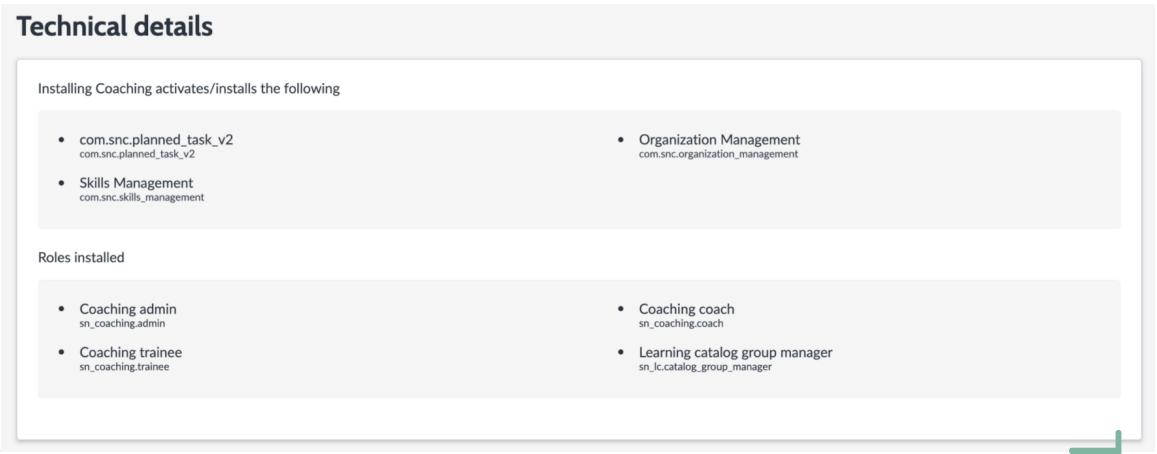
Tradução automática

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

- **Começar** : Se a aplicação ou o plug-in já estiver instalado

  **Nota:** Você pode exibir a página de configuração da aplicação clicando em **Começar** .

**Nota:** Algumas aplicações e plug-ins mostram aplicações de dependência e funções que precisam ser instaladas.




## Hub de configurações

Experimente a capacidade de ampliar uma aplicação ou um grupo de aplicações e exibir todas as tabelas e registros relevantes em uma única página usando o Hub de configuração. Como administrador, você pode acessar todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas.

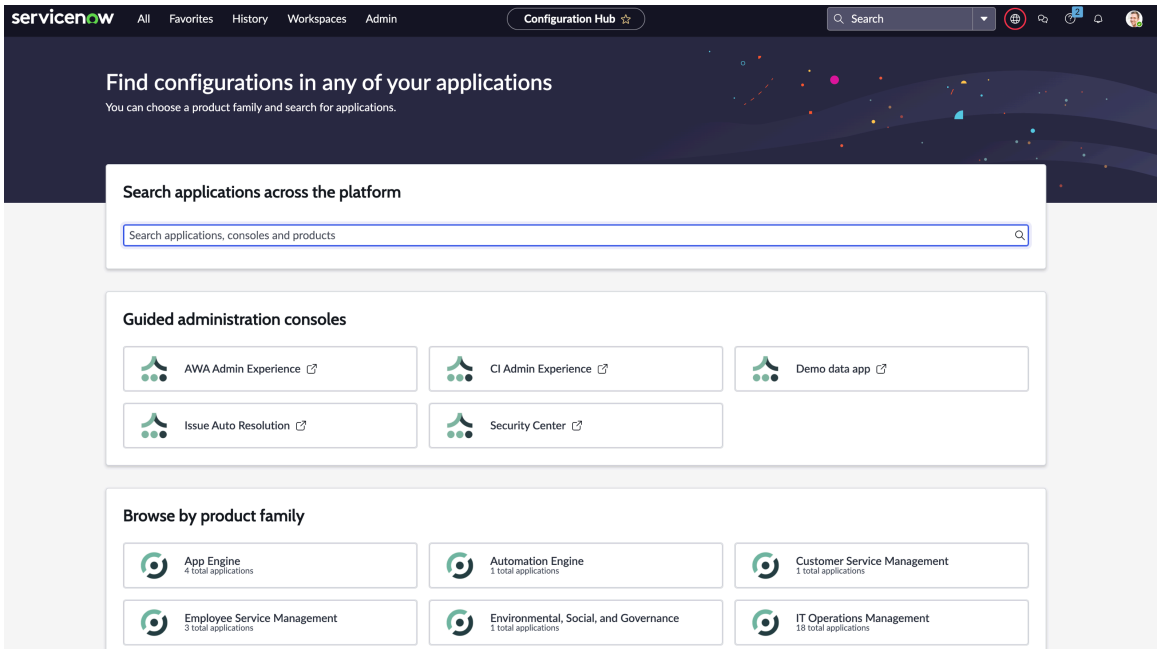
Você pode fazer o seguinte usando o Hub de configuração.

- One-stop experiência para acessar todas as informações relevantes
- Capacidade aprimorada de salvar suas preferências para todas as tabelas e registros
- Capacidade de rastrear e exibir mudanças delta, licenças superalocadas e personalizações em uma única tela
- Uso aprimorado de vários filtros simultaneamente para detalhar uma aplicação específica
- Capacidade de abrir e editar um registro no Hub de configuração. Você não precisa navegar até o registro usando as maneiras convencionais.

**Nota:** A aplicação da Store Hub de configuração está disponível por padrão com qualquer upgrade de instância do Vancouver patch 2 e superior. Você pode navegar até o Hub de configuração no **Administrador** menu.

Tradução automática

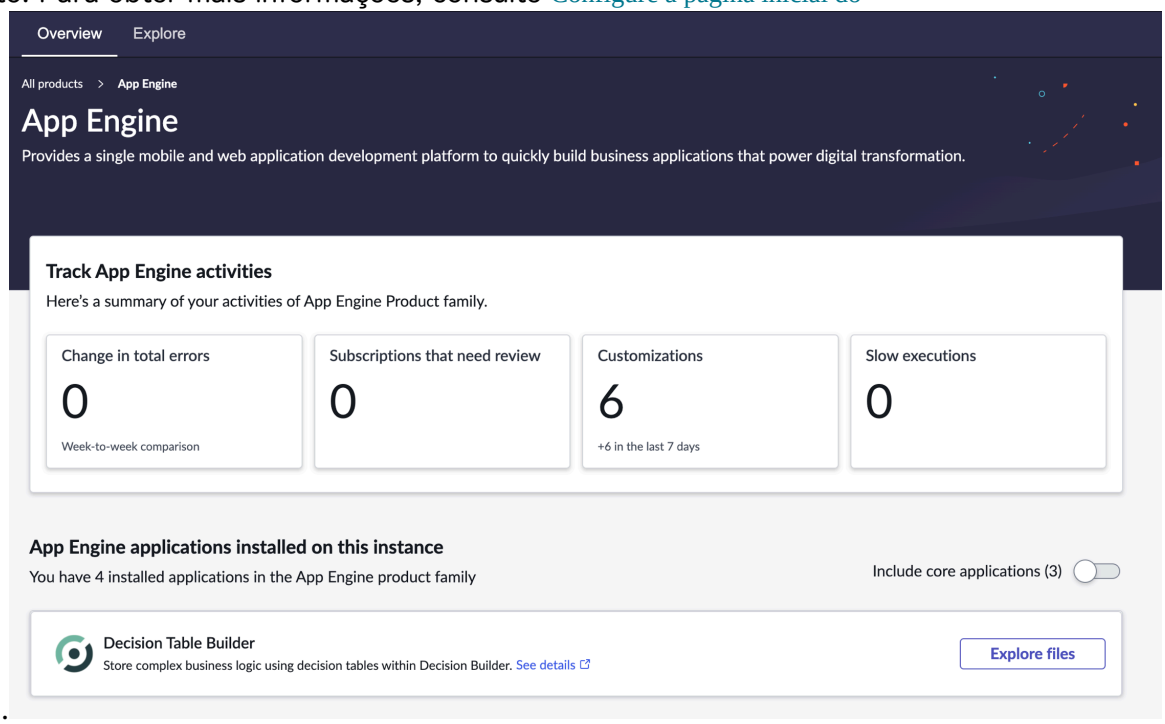
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




Você pode pesquisar todos os nomes de aplicações, console ou produtos que foram instalados na instância em um determinado escopo.

**Nota:** O nome da aplicação não será preenchido na barra de pesquisa se ainda não estiver instalado na instância. O número abaixo do nome da família mostra o número de aplicações na família selecionada que foram instaladas na instância. Se houver uma família de produtos que não tenha nenhum app instalado, ela não aparecerá na lista.

Ele também pode ajudá-lo a pesquisar aplicações que foram agrupadas por armazenamento SN, taxonomia ou famílias de produtos. Quando você seleciona uma família de produtos, ela leva para a página inicial do produto. Para obter mais informações, consulte Configure a página inicial do produto.




Tradução automática

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

### Configure a página inicial do produto

Rastreie mudanças delta, assinaturas superalocadas, personalizações e execução lenta na página inicial do produto selecionando uma família de produtos

## Antes de Iniciar

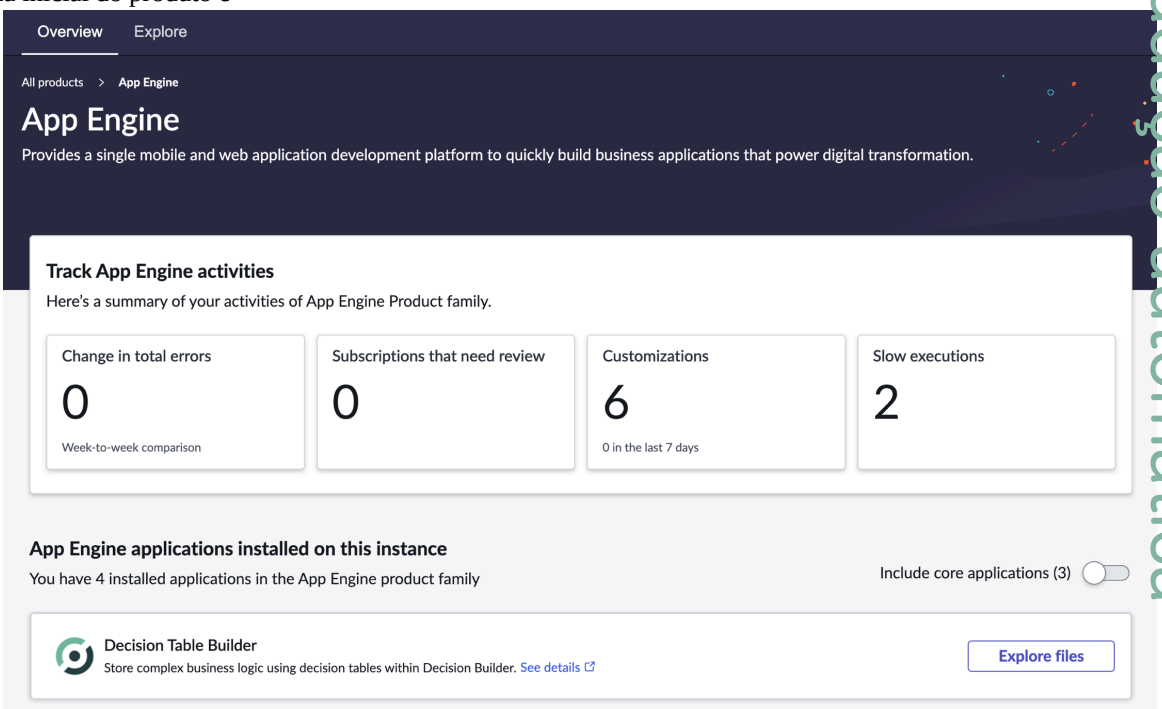
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Acesse o Hub de configuração de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando a navegação para a esquerda** | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Hub de configurações**. |
| **Usando a opção da guia Administrador** | Navegar até **Administrador** > **Hub de configurações**. |

2. Selecione uma das famílias de produtos de acordo com sua necessidade.
   A página inicial do produto é exibida.




3. Rastreie as seguintes atividades na guia Visão geral.
   - Mudança no total de erros: Mudança delta semanal em erros
   - Assinaturas que precisam de revisão: Número de licenças que foram superalocadas
   - Personalizações: Total de arquivos modificados relacionados às aplicações instaladas na família de produtos selecionada.

     **Nota:** O número mencionado no total de personalizações é o número de arquivos que foram modificados recentemente nos últimos 7 dias.

   - Execução lenta: O número de transações lentas, eventos e scripts na instância.

Tradução automática

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

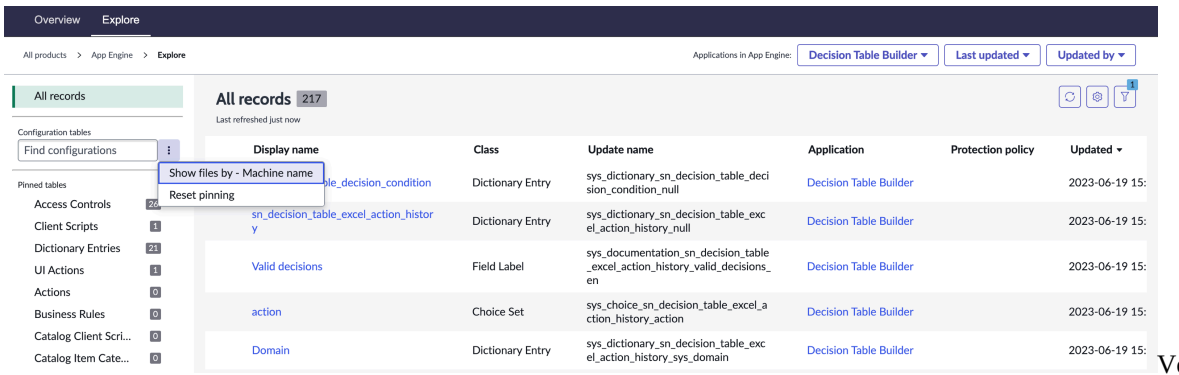
Por padrão, as aplicações principais estão ocultas. As aplicações principais são instaladas por padrão conforme você faz upgrade da instância. Você não pode desinstalar as aplicações principais. Mas você pode usar a alternância para mostrar todas as aplicações, incluindo as principais.

**Nota:** É recomendável não modificar as aplicações principais e sua funcionalidade para que, durante um upgrade, você não tenha muitos arquivos ignorados.

Selecione **Consulte os detalhes** para ler mais sobre os aplicativos da store que foram instalados. Selecione **Explorar arquivos** para listar os registros na aplicação selecionada do produto.

4. Detalhar até uma aplicação específica selecionando **Explorar** .

**Nota:** Na primeira vez em **Explorar** a opção é carregada, ela aceita todas as aplicações exibidas no **Visão geral** seção.




Você pode fazer o seguinte na guia Explorar:

- PESQUISE nomes de tabela, sys_id ou registros relevantes na barra de pesquisa de Tabelas de configuração.

  **Nota:** Você também pode exibir os arquivos de acordo com os nomes das máquinas.

- Selecione uma tabela específica na barra de navegação esquerda e todos os registros nessa tabela serão exibidos.

  **Nota:** O número mencionado ao lado do nome da tabela é o número de registros nessa tabela. Os registros também atendem às aplicações no filtro. Você também pode salvar sua preferência de tabela fixando as tabelas necessárias.

- Você pode fazer edições nos registros diretamente no Hub de configuração. Você não precisa abrir os registros de maneira convencional para fazer edições neles.

## referências de Central de administração

Encontre todas as informações diversas sobre a Central de administração e suas aplicações na seção de referência.

### Funções Central de administração

Central de administração está instalado com essas funções.

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

Tradução automática

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

### Administrador do sistema [ administrador ]

A função de administrador permite que você acesse recursos da página inicial do administrador, planos gráficos de adoção e hub de configuração. Você pode criar sua própria página inicial de administrador personalizada em sua instância com as informações mais importantes para você.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

**Grupos**

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

Nenhum.

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Não.

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administração de aplicações

Você pode instalar, atualizar e remover aplicações sem sair da instância.

### Iniciar

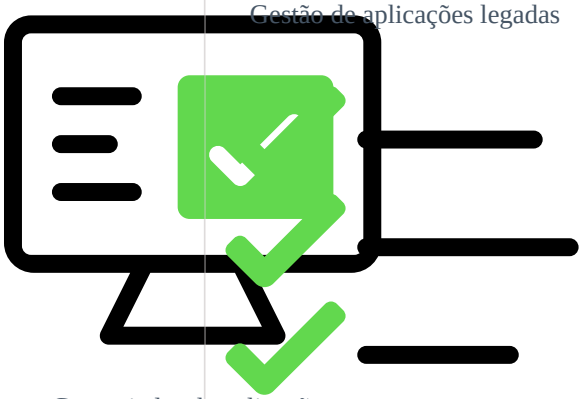
ServiceNow Store

A ServiceNow Store permite estender os recursos do ServiceNow AI Platform com centenas de aplicações, integrações e produtos certificados e prontos para uso.

Gerenciador de aplicações

Gerenciador de aplicações, novo no Vancouver a versão simplifica o processo de gerenciar suas aplicações licenciadas consolidando-as em um local conveniente.

Gestão de aplicações legadas



A experiência de gestão de aplicações legadas também fornece a capacidade de instalar, atualizar e remover aplicações.

Tradução automática

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

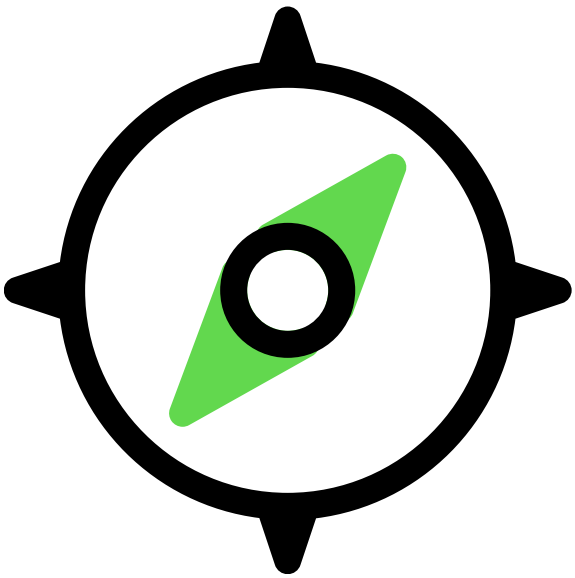
## ServiceNow Store

Expanda os recursos do ServiceNow AI Platform®com centenas de aplicações, integrações e produtos certificados e prontos para uso disponíveis no ServiceNow® Store.

. ServiceNow Store permite que os departamentos em toda a empresa façam mais com o. ServiceNow AI Platform usando soluções que complementam e estendem ServiceNow AI Platform instâncias. As ofertas disponíveis incluem nativo ServiceNow soluções, que são atualizadas fora das principais versões da plataforma e soluções criadas pelo crescimento ServiceNow ecossistema de parceiros.

## Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre ServiceNow Store e como apps, produtos e integrações podem ajudar sua organização a aprimorar o. ServiceNow AI Platform.

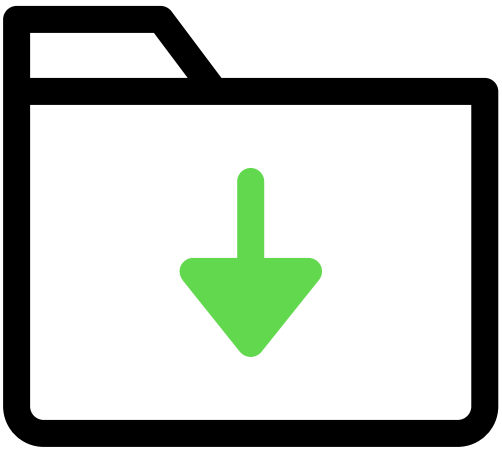
Obter apps

Adquirir apps para instâncias de produção e não produção do ServiceNow AI Platform, ou solicitar avaliações para instâncias de não produção.

Tradução automática

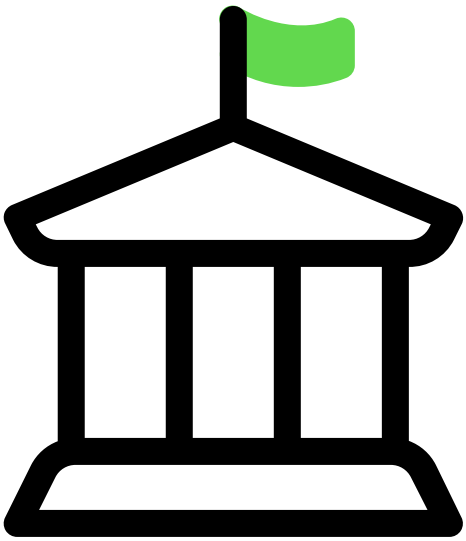
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

### Obtenha apps para uma instância no local



Download de apps criptografados para instalar em instâncias no local (auto-hospedadas).

### Use um ambiente regulamentado

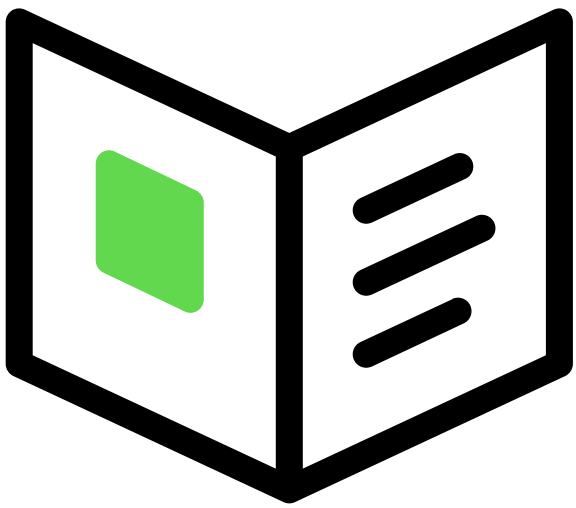


Se sua instância estiver em um ambiente regulamentado, talvez seja necessário obter aplicações e produtos de uma versão federal ou regional isolada do ServiceNow Store.

### Deixe feedback

Revise os aplicativos que sua organização usa para que os provedores saibam o que está funcionando bem e quais atualizações futuras você deseja ver.

### Referência



Obtenha informações sobre campos de formulário de revisão de convidado e tipos de ServiceNow Store listagens.

Tradução automática

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

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para ServiceNow Store em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar o. ServiceNow Store

Saiba mais sobre ServiceNow Store fluxo de trabalho de compras e como aplicações, produtos e integrações podem ajudar sua organização a aprimorar o. ServiceNow AI Platform.

## Visão geral ServiceNow Store

. ServiceNow Store o oferece aplicações, integrações e produtos prontos para uso para ajudar você a acelerar sua transformação digital. Essas soluções são pré-criadas, pré-testadas e projetadas para funcionar com o. ServiceNow AI Platform, para que você possa implantar software totalmente funcional sem criar ou testar novo código.

Cada solução é desenvolvida e testada pela ServiceNowou parceiros certificados. Antes de ser listado em ServiceNow Store, toda solução passa por um rigoroso processo de certificação para garantir que atenda aos padrões de estabilidade, desempenho e segurança de dados.

ServiceNow Store as listagens também passam por uma revisão de conteúdo e marketing para garantir que descrevem com precisão a solução e incluem as informações necessárias para tomar decisões informadas.

## ServiceNow Store usuários

A tabela a seguir fornece exemplos dos diferentes tipos de ServiceNow Store e como eles usam o. ServiceNow Store:

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administradores e desenvolvedores | Encontre, avalie e compartilhe soluções. Eles também podem adquirir soluções com base em suas funções e responsabilidades organizacionais. |
| Responsáveis pelo processo, responsáveis pela empresa e funções semelhantes | Encontre e avalie soluções para necessidades departamentais. Eles também podem adquirir apps ou aprovar a aquisição de apps pagos, dependendo de suas responsabilidades específicas. |
| Arquitetos de plataforma | Avalie se as soluções estão alinhadas com as diretrizes internas, avalie requisitos e dependências e entenda os possíveis impactos na estabilidade e no desempenho da instância. |
| Consultores de soluções | Mantenha-se atualizado sobre as soluções disponíveis. Eles ajudam a encontrar e avaliar opções que atendem às necessidades organizacionais ou departamentais. |
| Consultores técnicos | Entenda as aplicações em um nível técnico, prepare demonstrações detalhadas de quais soluções podem atender às necessidades organizacionais e adquirir testes do ServiceNow Store para usar em demonstrações. |
| Usuários da instância | Deixe feedback sobre apps, produtos e integrações na forma de revisões no ServiceNow Store. Os usuários da instância incluem qualquer pessoa que use o de sua organização ServiceNow AI Platform instância. |

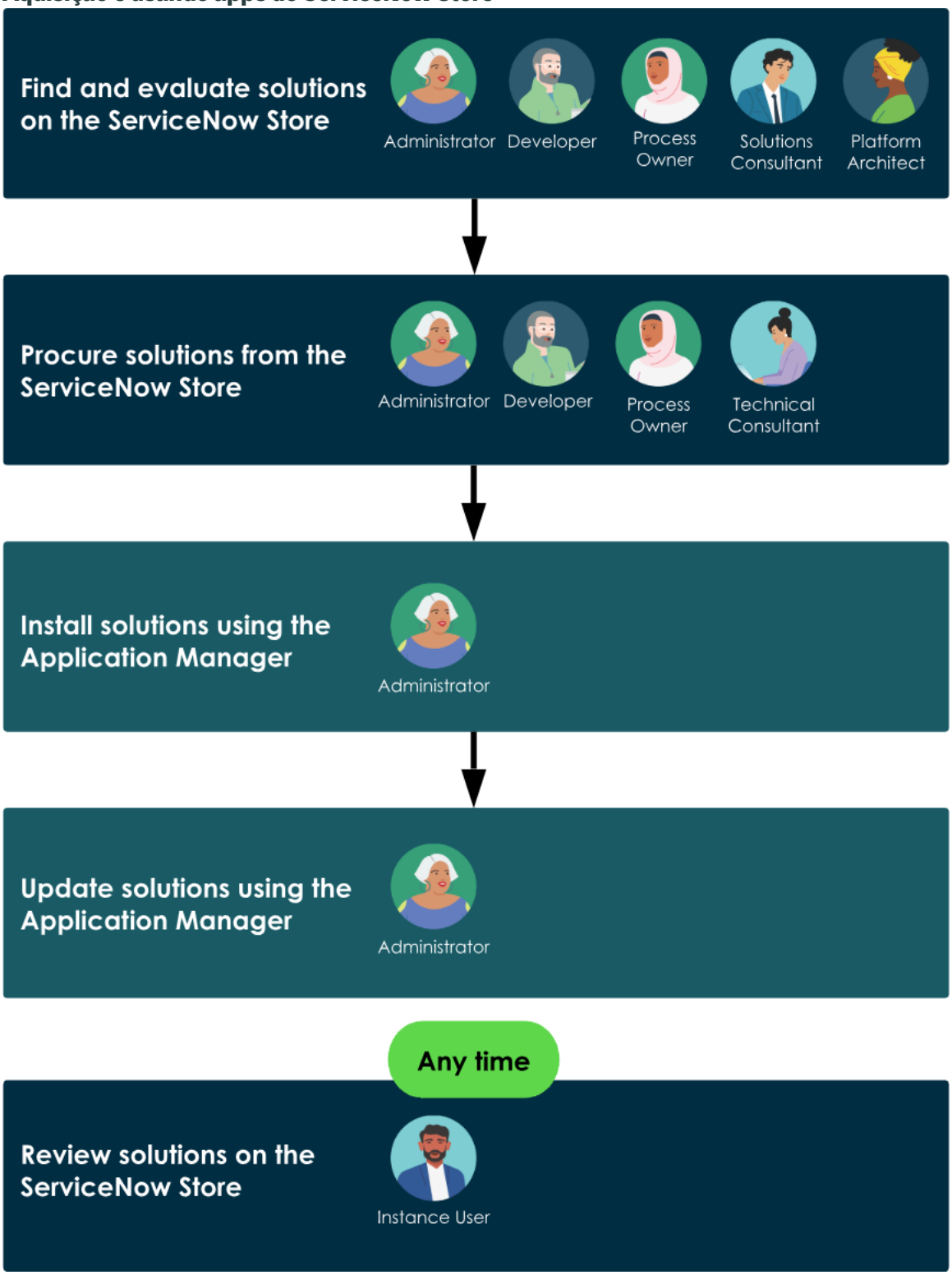
Tradução automática

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

## Fluxo de trabalho do ServiceNow Store

A seguir mostra o fluxo de trabalho geral de encontrar, adquirir e instalar soluções do ServiceNow Store.

**Aquisição e usando apps do ServiceNow Store**




Tradução automática

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

1. Encontre e avalie soluções no ServiceNow Store para determinar quais apps podem melhorar o da sua organização ServiceNow AI Platform. A descoberta e avaliação de soluções pode ser feita por administradores, desenvolvedores, responsáveis pelo processo, consultores de soluções ou arquitetos de plataforma.
2. Adquira apps ou avaliações do ServiceNow Store para estender os recursos de instância de produção ou de não produção. A aquisição pode ser feita por administradores, responsáveis pelo processo, desenvolvedores ou consultores técnicos.
3. Instale soluções adquiridas usando Gerenciador de aplicações. A instalação deve ser realizada por um administrador. Para obter mais informações sobre Gerenciador de aplicações, consulte Gerenciador de aplicações.
4. Atualize soluções instaladas usando Gerenciador de aplicações para aproveitar as melhorias mais recentes. Os upgrades devem ser realizados por um administrador. Para obter mais informações sobre Gerenciador de aplicações, consulte Gerenciador de aplicações.
5. Deixe uma revisão em ServiceNow Store listar detalhes de qualquer app ou produto que você usou. Qualquer pessoa que tenha experiência em usar uma solução pode deixar uma revisão a qualquer momento.

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar o. ServiceNow Store, consulte:

- Rastreando seu ServiceNow Store atividade
- Noções básicas sobre plug-ins, apps, integrações e produtos
- Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store
- Revisando apps
- Obter aplicações como um cliente no local
- Usando o. ServiceNow Store em um ambiente regulamentado
- Referência do ServiceNow Store

### Rastreando seu ServiceNow Store atividade

A página Atividade da Minha loja permite exibir informações importantes relacionadas a apps e produtos que você comprou, testou ou solicitou.

## Minha página Atividade da loja

Você pode acessar a página Atividade da Minha loja no menu de perfil de usuário depois de fazer login no ServiceNow Store. Na página Atividade da Minha loja, você pode selecionar **Em andamento** , **Aplicações da Store** , ou **Produtos da ServiceNow** para exibir as seguintes informações:

Tradução automática

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

### Minhas guias da página Atividade da loja

| Guia | Informações disponíveis |
|---|---|
| Em andamento | • Compras pendentes<br>• Solicitações que ainda estão sendo processadas<br>• Solicitações que foram rejeitadas |
| Aplicações da Store | Listas pesquisáveis que fornecem detalhes sobre o seguinte:<br>• Apps adquiridos pela sua organização<br>• Pagamentos (disponível somente para clientes empresariais)<br>• Solicitações de demonstração (disponíveis somente para clientes empresariais)<br><br>De **Pagamentos** , você pode exportar todas as faturas selecionando **Exporte como CSV** . Você também pode exibir uma fatura individual selecionando o ID da transação.<br><br>De **Solicitações de demonstração** , você pode exibir informações sobre todas as avaliações solicitadas, incluindo o tempo restante para cada avaliação. |
| Produtos da ServiceNow | Uma lista pesquisável que fornece detalhes de todos os produtos que sua organização aceitou. |

Para obter mais informações sobre apps e produtos, consulte Noções básicas sobre plug-ins, apps, integrações e produtos.

### ServiceNow Store detalhes da lista de aplicações

A página de detalhes da listagem de um ServiceNow Store a aplicação mostra informações sobre a aplicação e as suas funcionalidades, bem como informações técnicas sobre as versões disponíveis.

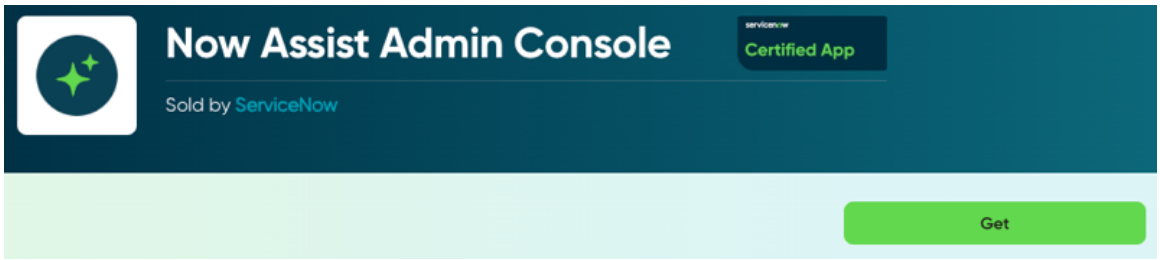
Você pode exibir os detalhes da listagem de um app selecionando um app em ServiceNow Store. Os detalhes da listagem incluem um cabeçalho com opções de compras, detalhes do app e detalhes da versão.

## Cabeçalho

O cabeçalho de detalhes da listagem mostra as opções de aquisição, bem como informações básicas, como o nome da aplicação e o provedor. Para aplicações de parceiros, você pode selecionar o nome do provedor para exibir o perfil do vendedor.

Tradução automática

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




Há várias opções de aquisição possíveis e status adicionais que podem ser encontrados no cabeçalho de detalhes da listagem. Para obter uma descrição das diferentes opções de aquisição, consulte ServiceNow Store opções de aquisição.

As opções de compras podem ser atualizadas ou substituídas por mensagens de status, dependendo de quais ações você executa. Por exemplo, depois que você solicita uma avaliação, o botão com essa opção é substituído por uma mensagem de status informando que a avaliação foi solicitada. Após a avaliação ser aprovada, a mensagem será substituída por uma opção para iniciar a avaliação de 30 dias.

Mensagens de status da aplicação no ServiceNow Store são baseados somente no status de aquisição de uma aplicação. Quando uma aplicação é totalmente adquirida, uma mensagem informando que ela está disponível para instalação é exibida. A instalação pode ser gerenciada por meio do Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

## Detalhes do app

A seção de detalhes do app inclui as seguintes informações:

**Resumo**

Uma visão geral das principais informações sobre a aplicação, incluindo o seguinte:

- Classificação
- Preços
- Contagem da tabela personalizada
- Versão mais recente
- Compatibilidade

**Descrição**

Uma visão geral do que o aplicativo pode ajudar você a realizar em seu ServiceNow AI Platform instância.

**Principais recursos**

Uma lista de recursos e capacidades que a aplicação pode adicionar ao seu ServiceNow AI Platform instância.

**Classificações e revisões**

Um resumo das classificações em uma escala de cinco estrelas, em que cinco estrelas é a melhor e uma lista de avaliações de usuários. Para obter mais informações sobre como deixar revisões, consulte Revisando apps.

**Links e documentos**

Informações adicionais disponibilizadas pelo provedor. Os links e documentos podem incluir documentação do produto, notas de versão, guias de instalação, estudos de caso e muito mais.

**Requisitos de licenciamento**

Tradução automática

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

Uma descrição dos requisitos de tabela personalizada, uso de IA e considerações de assinatura para aplicações no ServiceNow Store.

**Termos e condições**

Para download ServiceNow Store termos de uso e quaisquer termos e quaisquer outras condições aplicáveis à aplicação.

**Contatos**

Para aplicações de parceiros, isso mostra as informações de contato do provedor de aplicações. Para aplicações criadas por ServiceNow, entre em contato com o administrador da sua conta ou com um agente de vendas.

## Detalhes da versão

A seção de detalhes da versão inclui as seguintes informações:

**Resumo da versão**

Exibe a data da versão, a contagem de tabelas personalizadas e a compatibilidade da versão da plataforma para a versão selecionada. Selecione as versões de lançamento da plataforma disponíveis e as versões da aplicação usando os menus suspensos no início do resumo da versão.

**Notas de versão**

Informações sobre o que foi adicionado, removido ou corrigido na versão da aplicação selecionada.

**Requisitos**

Requisitos de hardware e software para a aplicação.

**Dependências**

Listas de dependências de aplicações e dependências de plug-in necessárias para que a aplicação funcione corretamente. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências.

### ServiceNow Store opções de aquisição

Opções de aquisição disponíveis em ServiceNow Store páginas de detalhes da lista de aplicações.

#### Opções de aquisição

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Solicitar avaliação de 30 dias** | Se o provedor exigir isso, talvez você precise receber aprovação antes de iniciar uma avaliação de 30 dias de uma aplicação. As avaliações estão disponíveis somente para instâncias de não produção.<br><br>Para obter mais informações, consulte Iniciar uma avaliação. |
| **Iniciar avaliação de 30 dias** | Inicie o início de um período de avaliação para testar uma aplicação em instâncias de não produção. |

Tradução automática

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

### Opções de aquisição

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | Para obter mais informações, consulte Iniciar uma avaliação. |
| **Gerenciar direitos de avaliação** | Depois de iniciar uma avaliação, você pode escolher quais instâncias de não produção têm acesso à aplicação.<br><br>Para obter mais informações, consulte Iniciar uma avaliação. |
| **Obter** | Disponibilize para instalação uma aplicação que possa ser obtida sem custo adicional. A aplicação pode ser instalada em instâncias de produção ou não produção.<br><br>Para obter mais informações, consulte Obtenha um app gratuito. |
| **Solicitar app** | As aplicações que estão disponíveis sem custo adicional podem precisar ser solicitadas e aprovadas pelo provedor antes de serem instaladas. Essas aplicações podem ser instaladas em instâncias de produção ou de não produção.<br><br>Para obter mais informações, consulte Obtenha um app gratuito. |
| **Compra da solicitação** | Algumas aplicações devem ser solicitadas e aprovadas pelo provedor antes que possam ser compradas. Se aprovadas e compradas, essas aplicações podem ser instaladas em instâncias de produção ou não produção.<br><br>Para obter mais informações, consulte Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro. |
| **Comprar** | Inicie o processo de compra de uma aplicação que você recebeu aprovação para comprar ou uma aplicação que não requer aprovação. A aplicação pode ser instalada em instâncias de produção ou não produção<br><br>Para mais informações, confira Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro ou Compre um app de parceiro. |

Tradução automática

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

### Noções básicas sobre plug-ins, apps, integrações e produtos

Saiba a diferença entre plug-ins, apps, integrações e produtos e entenda a função que cada um desempenha no ServiceNow AI Platform.

## Plug-ins

Um plug-in é um conjunto de personalizações que estende a funcionalidade do ServiceNow AI Platform e todos os apps já instalados em sua instância. Alguns plug-ins são pré-ativados em sua instância, enquanto outros podem precisar ser ativados manualmente por você ou por ServiceNow pessoal.

Os novos plug-ins são disponibilizados durante upgrades de instância de acordo com o da sua organização ServiceNow acordo de licenciamento. Os plug-ins não podem ser comprados por meio do ServiceNow Store.

Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

## Apps

Um app é um pedaço de código autônomo que implementa uma coleção de recursos no ServiceNow AI Platform. Você pode experimentar, comprar ou obter apps de acordo com seu ServiceNow acordo de licenciamento por meio do ServiceNow Store.

Depois de obter um app do ServiceNow Store, instale-o usando Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Você também pode criar seus próprios apps. Para obter mais informações sobre como criar apps para seu ServiceNow AI Platform instância, consulte Criação de aplicações .

## Integrações

Uma integração é um tipo do app que conecta sua instância a vários sistemas fora do ServiceNow, ajudando a simplificar o fluxo de dados em sua organização. As integrações podem ser adquiridas no ServiceNow Store, sozinho ou como parte de um produto.

## Produtos

Os produtos são coleções de apps que trabalham em conjunto para adicionar recursos e capacidades adicionais ao seu ServiceNow AI Platform instância.

Todos os apps e integrações incluídos em um produto podem ser adquiridos e acessados somente quando você opta por esse produto.

### Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store

Saiba mais sobre os diferentes fluxos de compras para aplicações no ServiceNow Store.

## Visão geral da obtenção de apps e provações

Todos os aplicativos devem ser adquiridos do ServiceNow Store antes que eles possam ser instalados em sua instância de produção. Aplicações e integrações no ServiceNow Store estão disponíveis para compra com base em assinatura ou disponíveis sem custo adicional.

As aplicações pagas têm etapas de aquisição diferentes, dependendo se os provedores oferecem níveis de pagamento ou outras opções de preço.

Tradução automática

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

Adquira apps para qualquer instância de produção ou não produção de uma das seguintes maneiras:

- Obter uma aplicação gratuita

  Obtenha um app que esteja disponível sem custo adicional.

- Compre um app de parceiro

  Compre um app parceiro que exiba o preço do app.

- Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro

  Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro que não exibe o preço do app.

Muitos apps oferecem uma avaliação de 30 dias sem custo adicional. A avaliação permite que você instale o app em suas instâncias de não produção para determinar se você deseja continuar com a aquisição de instâncias de produção.

Se uma avaliação estiver disponível para um app, a listagem terá um **Solicitar avaliação de 30 dias** opção na listagem de apps. Para obter mais informações sobre como iniciar uma avaliação do app, consulte Iniciar uma avaliação.

Quando um app é adquirido, ele fica disponível para instalação no Gerenciador de aplicações.

## Informação adicional

- Entre em contato com um vendedor

  Entre em contato com o provedor de um app por meio do ServiceNow Store para fazer perguntas sobre o app e suas compras.

- Avaliando requisitos de versão e dependências

  Saiba como a compatibilidade de versões e as dependências técnicas podem afetar sua capacidade de instalar e usar apps.

- Gerenciador de aplicações

  Use Gerenciador de aplicações para instalar, atualizar, reparar ou desinstalar um app depois que ele tiver sido adquirido.

### Iniciar uma avaliação

Solicite uma avaliação de 30 dias de um app para testar sua funcionalidade em uma instância de não produção.

**Antes de Iniciar**
Você deve estar conectado ao ServiceNow Store com seu Now Support credenciais da conta.

Função necessária: nenhuma

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode solicitar uma avaliação de 30 dias de qualquer app que inclua um **Solicitar avaliação de 30 dias** nos detalhes da listagem. A avaliação permite que você instale o app em sua instância de não produção para avaliação.

Tradução automática

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

Se você decidir instalar o app em uma instância de produção após a avaliação, retorne ao ServiceNow Store e compre o app ou solicite a licença necessária. Para mais informações, confira Compre um app de parceiro ou Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro.

### Procedimento

1. **Opcional:** Em ServiceNow Store listando detalhes do app ou da integração, selecione **Solicitar avaliação de 30 dias** .

   (Optional) As aprovações de avaliação são concedidas a critério do provedor do app e as solicitações de avaliação expiram após seis meses. Se sua solicitação de avaliação não for aprovada, você poderá fazer uma nova solicitação depois que a primeira solicitação expirar.

   Para entrar em contato com um vendedor sobre uma solicitação de avaliação, consulte Entre em contato com um vendedor.

2. Se nenhuma aprovação for necessária ou se você já tiver recebido aprovação, retorne para ServiceNow Store detalhes da listagem de apps e selecione **Iniciar avaliação de 30 dias** .
3. Selecione **Gerenciar direitos** para selecionar quais instâncias de não produção podem instalar a aplicação durante o período de avaliação.
4. Selecione **Salvar**

### Resultado

O app está habilitado e está disponível para instalação em . instância de não produção s selecionados .

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

### O que Fazer Depois

Use Gerenciador de aplicações para instalar o app em instâncias de não produção para avaliação . Para mais informações sobre a Gerenciador de aplicações, confira Gerenciador de aplicações.

Você pode rastrear a data de expiração da avaliação por meio do **Aplicações da Store** Da página Atividade da Minha loja. Para obter mais informações, consulte Rastreando seu ServiceNow Store atividade.

## Obtenha um app gratuito

Obtenha um app do ServiceNow Store que é oferecido sem custo adicional para aprimorar os recursos da sua instância.

### Antes de Iniciar

Você deve estar conectado ao ServiceNow Store com seu Now Support credenciais da conta.

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Selecione uma aplicação ou integração no ServiceNow Store para navegar até os detalhes da listagem.
2. **Opcional:** Selecione **Aplicativo de solicitação** para solicitar aprovação de compras dos detalhes da listagem, se exigido pelo provedor.
   Você receberá um e-mail informando se a solicitação foi aprovada.

Tradução automática

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

3. Em ServiceNow Store listagem detalhes para o app ou integração, inicie a aquisição selecionando **Obter** .
4. Revise e aceite os termos e condições.
5. Confirme que você deseja adquirir o app selecionando **Obter** .

### Resultado

O app está habilitado e disponível para instalação.

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

### O que Fazer Depois

Instale o app em instâncias de produção ou não produção compatíveis usando Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes impedindo a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências

## Compre um app de parceiro

Compre um app de parceiro que exiba o preço no título do ServiceNow Store listagem detalhes para disponibilizar esse app para instalação.

### Antes de Iniciar

Você deve estar conectado ao ServiceNow Store com seu Now Support credenciais da conta.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o preço de um app parceiro for exibido na listagem detalhes , você pode comprar o app usando o procedimento a seguir. Se o app não exibir o preço, você deverá solicitar o app. Para obter mais informações, consulte Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro.

### Procedimento

1. Em ServiceNow Store listagem detalhes para o app, inicie a compra selecionando **Comprar** .
2. Selecione uma das opções **Cartão de crédito** ou **Ordem de compra** como seu tipo de pagamento.

| Tipo de pagamento | Procedimento |
|---|---|
| **Cartão de crédito** | **a.** Revise e aceite os termos e condições.<br>**b.** Selecione **Comprar** .<br>**c.** Insira um endereço de e-mail e as informações do cartão de crédito.<br>**d.** Selecione **Pagamento** . |
| **Ordem de compra** | **a.** Selecione **Solicitação de cotação** .<br>**b.** Uma cotação enviada por e-mail do ServiceNow Store para que você possa criar uma ordem de compra. |

Tradução automática

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

| Tipo de pagamento | Procedimento |
| --- | --- |
| | **c.** Quando a ordem de compra estiver concluída, retorne aos detalhes da listagem do app e selecione **Compra com OC** .<br><br>**Dica:** Se você não estiver mais interessado em concluir a compra, selecione **Cancelar cotação** em vez disso.<br><br>**d.** Insira o número da ordem de compra e carregue a ordem de compra.<br><br>**e.** Selecione **Pagamento** .<br><br>Você receberá uma fatura por e-mail do ServiceNow Store. |

3. Após receber um e-mail de confirmação de que sua compra foi aprovada, siga as instruções adicionais no e-mail para concluir a compra.

### Resultado
O app está habilitado e disponível para instalação.

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

### O que Fazer Depois
Instale o app em instâncias de produção ou não produção compatíveis usando Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes impedindo a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências

#### Solicitar um pago ServiceNow ou app de parceiro

Solicitação para comprar um app pago que não exibe o preço no ServiceNow Store listagem detalhes . A nova aplicação está disponível para instalação após os termos da venda serem acordados e a compra estiver concluída.

### Antes de Iniciar
Você deve estar conectado ao ServiceNow Store com seu Now Support credenciais da conta.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Apps pagos que não exibem o preço em listagem detalhes deve ser solicitado porque muitos desses apps oferecem modelos de preços personalizados com base nas necessidades organizacionais. Para solicitar um app pago fornecido por ServiceNow, solicite a licença e organize a compra com um agente de vendas ou com o administrador da conta.

Se o preço de um app parceiro for exibido na listagem detalhes , em vez disso, siga o procedimento para comprar um app parceiro. Para obter mais informações, consulte Compre um app de parceiro.

Tradução automática

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

## Procedimento

Solicitação para comprar o app na listagem detalhes em ServiceNow Store se o app é fornecido por ServiceNow ou um parceiro.

| Provedor da aplicação | Procedimento |
|---|---|
| **ServiceNow** | **a.** Selecione **Solicitação compra** .<br>Um agente de vendas ou o administrador da sua conta entra em contato para processar a compra.<br>**b.** Depois que o app for licenciado, retorne à listagem detalhes em ServiceNow Store e selecione **Obter** .<br>**c.** Revise e aceite os termos e condições.<br>**d.** Selecione para confirmar que você deseja adquirir o app **Obter** . |
| **Parceiro** | **a.** Selecione **Solicitação compra** .<br>**b.** Depois de receber uma notificação de aprovação por e-mail, retorne para ServiceNow Store listagem detalhes para o app solicitado e selecione **Comprar** .<br>**c.** Revise os detalhes de preço e selecione **Solicitação de cotação** .<br>Você recebe uma cotação por e-mail. Você pode exibir a data de vencimento desta cotação retornando à listagem detalhes para o app .<br>**d.** Depois de receber a cotação, crie uma ordem de compra.<br>**e.** Quando a ordem de compra estiver pronta, retorne à listagem do app detalhes em ServiceNow Store e selecione **Compra com OC** .<br>**Dica:** Se você não estiver mais interessado em concluir a compra, selecione **Cancelar cotação** em vez disso.<br>**f.** Revise e aceite os termos e condições.<br>**g.** Insira o número da ordem de compra e carregue a ordem de compra.<br>**h.** Selecione **Compra** . |

Tradução automática

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

| Provedor da aplicação | Procedimento |
| --- | --- |
| | i. Após receber um e-mail de confirmação de que sua compra foi aprovada, siga as instruções adicionais no e-mail para con–cluir a compra. |

### Resultado
O app está habilitado e disponível para instalação.

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

### O que Fazer Depois
Instale o app em instâncias de produção ou não produção compatíveis usando Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação no Gerenciador de aplicações, provavelmente há dependências ausentes impedindo a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências

## Entre em contato com um vendedor

Entre em contato com o provedor de um app por meio do ServiceNow Store para fazer perguntas sobre o app e suas compras.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Se um app for fornecido por um parceiro de ServiceNow, você pode entrar em contato com o provedor por meio do ServiceNow Store com ou sem login.

Se você tiver dúvidas sobre um app oferecido por ServiceNow, entre em contato com seu gerente de conta ou um ServiceNow representante de vendas.

### Procedimento
1. De . seção de resumo de a lista de apps detalhes , selecione **Entre em contato com o Vendedor** .
2. No formulário de contato, preencha os campos, que dependem de você estar conectado com o. Now Support credenciais.

| Status Conectado | Campos exibidos |
| --- | --- |
| **Conectado** | Forneça o motivo para entrar em contato com o ven-dedor e sua mensagem. |
| **Não conectado** | No formulário de contato do convidado, preencha os campos.<br><br>Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário de con-tato do convidado. |

3. S escolha **Enviar** para enviar o formulário .

Tradução automática

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

**Resultado**
Se você entrou em contato com o fornecedor sobre uma compra, poderá receber uma notificação por e-mail do ServiceNow Store informando que o vendedor concordou com um pedido personalizado. Nesse caso, você pode adquirir o app no ServiceNow Store de acordo com os termos descritos no e-mail.

Caso contrário, o vendedor responderá diretamente a você usando as informações de contato fornecidas no formulário de contato ou associadas ao seu Now Support conta.

#### Avaliando requisitos de versão e dependências

É necessário revisar os requisitos técnicos ao decidir implementar um novo app, produto ou integração para confirmar se o software pode funcionar corretamente em seu ambiente. Verifique a compatibilidade da versão com seu ServiceNow AI Platform e verifique as dependências para garantir que um app esteja pronto para ser instalado após a aquisição.

### Suporte à versão

. ServiceNow Store suporta até dois plataforma versões anteriores à atual plataforma versão. Por exemplo, se o atual plataforma a versão é Yokohama. ServiceNow Store o mantém versões do app compatíveis com Yokohama, Xanadu. Washington DC.

No entanto, não é possível garantir que os novos apps sejam compatíveis com nenhum plataforma versões anteriores à mais atual. Os apps disponíveis podem, por exemplo, ser compatíveis somente com Yokohama ou somente com Yokohama e. Xanadu.

Se você achar que é seu ServiceNow AI Platform versão a versão não é mais compatível com ServiceNow Store, atualize sua instância para aproveitar os recursos e melhorias recentes. Para obter mais informações, consulte Usando ServiceNow AI Platform ferramentas de upgrade.

### Verificando compatibilidade de versão

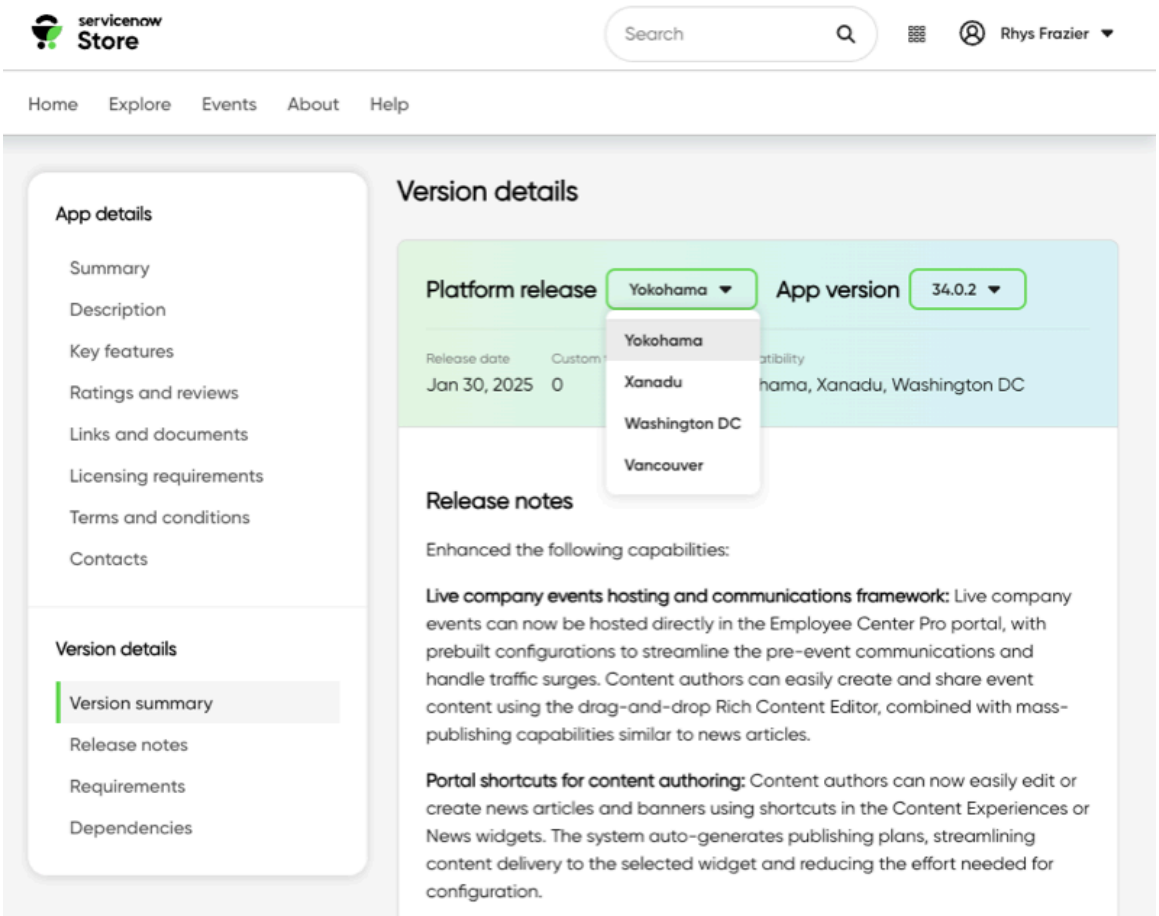
O app que você deseja adquirir deve ser compatível com a versão de lançamento da plataforma da sua instância. Se você não puder adquirir um app, verifique se ele é compatível com sua versão.

Aplicativos no ServiceNow Store pode ser compatível com vários ServiceNow AI Platformversões.Selecione **Resumo da versão** no painel de navegação dos detalhes da listagem ou role até a seção de detalhes da versão para determinar a compatibilidade da versão da plataforma . Você pode selecionar a versão da versão da plataforma que corresponde à sua instância usando o menu suspenso da versão da plataforma.

Tradução automática

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

**Plataforma compatibilidade de versões em uma listagem de apps detalhes**

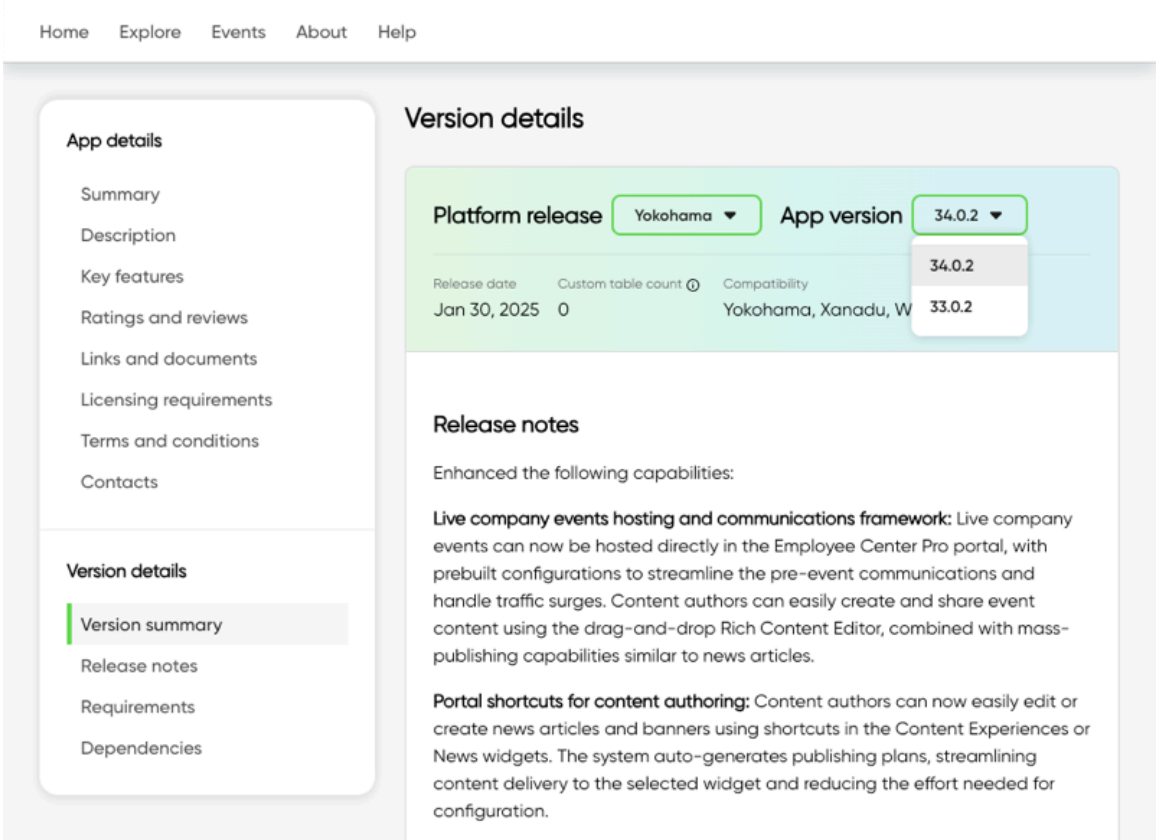



Alguns apps e integrações estão disponíveis em mais de uma versão. Cada uma dessas versões pode ser compatível com uma versão de plataforma principal diferente. Use o menu suspenso Versão do app para exibir as notas da versão e decidir qual versão é a certa para sua instância.

Tradução automática

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

**Acessar outras versões do app nos detalhes da listagem do app**




## Sobre dependências

As dependências são os apps, integrações e plug-ins adicionais que um app pode precisar para funcionar corretamente. Selecione **Dependências** no painel de navegação dos detalhes da listagem ou role até a seção de detalhes da versão para exibir as dependências de um app .

Qualquer app no ServiceNow Store pode ter dependências de aplicação ou dependências de plug-in do sistema.

**Dependências da aplicação**

Inclua apps e integrações que são necessários para o app que você deseja adquirir. As dependências da aplicação que não exigem uma compra adicional são adquiridas automaticamente. As dependências de aplicações pagas podem ser compradas por meio do ServiceNow Store

**Dependências do plug-in do sistema**

Deve ser ativado em sua instância antes que um app possa ser instalado e não possa ser obtido no ServiceNow Store. Em vez disso, os plug-ins devem ser obtidos por meio de ServiceNow upgrades de licença e versão. Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Cada aplicação a dependência é listada com um símbolo. O símbolo indica uma categoria que descreve como você pode adquirir a dependência do app. As dependências da aplicação usam as seguintes categorias.

**Nota:** Você deve estar conectado ao ServiceNow Store para ver as categorias de dependência do app.

Tradução automática

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

### Símbolos de dependência da aplicação

| Símbolo | Categoria | Descrição |
|---|---|---|
| | A aplicação está disponível para instalação ou atualização | Esta dependência já está autorizada em sua instância e está disponível para instalação por meio do Gerenciador de aplicações quando você instala o app que o requer.<br><br>Para mais informações sobre a Gerenciador de aplicações, confira Gerenciador de aplicações. |
| | Não disponível para instalar a aplicação em produção | Este app ainda não está autorizado em sua instância e deve ser adquirido antes que ele ou o app que requer ele possa ser instalado. Adquira esta dependência por meio de ServiceNow Store listando detalhes ou entre em contato com ServiceNow o gerente de conta deve iniciar a aquisição.<br><br>Se este app estiver disponível sem custo adicional, ele será adquirido automaticamente quando o app que requer for adquirido.<br><br>Se este app exigir compra, adquira-o por meio de seu ServiceNow Store listar detalhes ou entrar em contato com você ServiceNow o gerente de conta deve iniciar a aquisição. |

**Nota:** Você deve estar conectado ao ServiceNow Store para ver em qual categoria cada dependência de app se enquadra.

## Dependências não resolvidas em apps adquiridos

Se você adquiriu um app, mas ele ainda não pode ser instalado por meio do Gerenciador de aplicações, você pode ter dependências não resolvidas. Você pode verificar se há dependências não resolvidas por fazendo login no ServiceNow Store retornando aos detalhes da listagem de apps .Se uma dependência de aplicação precisar ser adquirida manualmente, um ícone x vermelho ( indica que o app não está disponível para instalação na produção.

. lista de dependências da aplicação contém links que direcionam você para ServiceNow Store listagem detalhes para cada dependência de app. Da listagem detalhes , você pode adquirir manualmente o app necessário.

As dependências de plug-in não podem ser resolvidas no ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como gerenciar plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

### Revisando apps

Revisão de apps, produtos e integrações no ServiceNow Store permite que os provedores saibam o que está funcionando bem e quais atualizações futuras os clientes desejam ver.

## Visão geral da revisão de apps

Você pode deixar uma revisão em qualquer ServiceNow Store solução que você usou. Faça login no ServiceNow Store com seu Now Support credenciais para deixar uma avaliação ou enviar uma avaliação de convidado.

Você pode exibir revisões publicadas selecionando **Classificações e revisões** no painel de navegação de detalhes do app.

Tradução automática

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

A capacidade de deixar avaliações só está disponível para comercial clientes no momento.

### Revise um app

Use seu Now Support credenciais para fazer login no ServiceNow Store e deixe uma avaliação em qualquer app ou integração você usou.

#### Antes de Iniciar

- O app que você está analisando deve ser instalado em sua instância.
- Você deve estar conectado em . ServiceNow Store com seu Now Support credenciais .

Função necessária: Nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um app depois que sua empresa o compra ou testa. As revisões do app fornecem feedback valioso sobre o que você gosta e quais possíveis atualizações você deseja ver no futuro.

No momento, a capacidade de revisar apps não está disponível para clientes federais.

**Nota:** Seu nome e empresa ficam visíveis em todas as revisões que você deixar enquanto estiver conectado ao ServiceNow Store. Se você quiser deixar uma avaliação anônima, siga as etapas para enviar uma avaliação de convidado. Para obter mais informações, consulte Envie uma avaliação de convidado.

#### Procedimento

1. Faça login no ServiceNow Store usando seu Now Support credenciais.
2. Encontre e selecione o app que você deseja revisar no ServiceNow Store.
3. Do app painel de navegação de detalhes , selecione **Classificações e revisões** .
4. Selecione **Escreva uma revisão** .
5. Selecione um número de estrelas de cinco.
6. Insira seus comentários no campo de revisão .
7. Selecione **Publicar** .

#### Resultado

Seu nome, empresa, comentário e classificação estão visíveis Na seção Classificação e revisões dos detalhes do app.

### Envie uma avaliação de convidado

Envie uma avaliação de convidado para deixar feedback em um app ou integração se você não tiver um ServiceNow Store ou deseja deixar uma avaliação anônima.

#### Antes de Iniciar

O app que você está analisando deve ser instalado em sua instância.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um app depois que sua empresa o compra ou testa. As revisões do app fornecem feedback valioso sobre o que você gosta e quais possíveis atualizações você deseja ver no futuro.

No momento, a capacidade de revisar apps não está disponível para clientes federais.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Em ServiceNow Store, localize e selecione a lista do app que você deseja revisar.
2. No painel de navegação nos detalhes da lista de apps, selecione **Classificações e revisões** .
3. Selecione **Escreva uma revisão** .
4. Selecione **Verificar e-mail** .
5. No formulário de revisão do hóspede, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário de revisão de convidado.
6. Selecione **Enviar**.
   Você recebe um e-mail de verificação.
7. No e-mail de verificação, selecione exclusivo link para publicar sua avaliação.

### Resultado

O nome, a empresa, o comentário e a classificação que você inseriu no formulário de avaliação de convidado estão visíveis na avaliação publicada na lista do app detalhes .

#### Obter aplicações como um cliente no local

Se você tiver uma instância no local (auto-hospedada), poderá adquirir aplicativos do ServiceNow Store. Baixe aplicações e produtos criptografados para instalar em sua instância ou conecte sua instância ao ServiceNow Store para sincronizar compras com sua instância diretamente.

## Visão geral de usando o. ServiceNow Store para instâncias no local

Se você tiver uma instância no local, há duas maneiras de adquirir apps e produtos do ServiceNow Store.

- Use um computador com acesso à rede para baixar arquivos de aplicações criptografados e, em seguida, transfira esses arquivos para sua instância no local.
- Conecte sua instância no local ao ServiceNow Store para sincronizar compras com sua instância e disponibilizá-las para instalação. Contato Suporte e atendimento ao cliente para conectar sua instância ao ServiceNow Store.

## Adquirir aplicativos e produtos sem se conectar ao ServiceNow Store

Use as etapas a seguir para adquirir apps e produtos sem conectar sua instância ao ServiceNow Store.

1. Obtenha um app como cliente no local

   Adquira e baixe um app criptografado do ServiceNow Store para uso com sua instância no local.

2. Carregue um app para uma instância no local

   Carregue o arquivo criptografado de uma aplicação na sua instância no local para disponibilizá-lo para instalação.

3. Instale o app ou o produto usando Gerenciador de aplicações

   Depois de carregar o arquivo do app criptografado, use Gerenciador de aplicações para instalar a aplicação em sua instância no local.

Tradução automática

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

## Compra de aplicativos e produtos conectando-se ao ServiceNow Store

Contato Suporte e atendimento ao cliente para conectar sua instância ao ServiceNow Store.

Após Suporte e atendimento ao cliente confirma se sua instância está conectada ao ServiceNow Store, siga as mesmas etapas usadas para adquirir e instalar aplicações em instâncias hospedadas. Consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store para mais detalhes.

### Obtenha um app como cliente no local

Adquira e baixe um app criptografado do ServiceNow Store para uso com sua instância no local (auto-hospedada).

#### Antes de Iniciar

Você deve estar conectado ao ServiceNow Store com seu Now Support credenciais. Para obter informações de login com um ambiente regulamentado, consulte Acesse ServiceNow Store para um ambiente regulamentado.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se sua instância no local não estiver conectada à Internet ou ao ServiceNow Store, você pode baixar aplicações criptografadas para usar em sua instância. Adquira e baixe o aplicativo usando um computador com acesso à internet e transfira os arquivos necessários para sua instância.

Se sua instância no local tiver sido conectada ao ServiceNow Store, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store em vez disso.

**Importante:** Você deve repetir este processo para cada instância para a qual deseja carregar o app.

#### Procedimento

1. Em um computador com acesso à Internet, faça login no ServiceNow Store e adquira o app.
   - Para obter mais detalhes sobre como adquirir apps do comercial ServiceNow Store, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store.
   - Para obter mais detalhes sobre como adquirir apps em um ambiente regulamentado, consulte Usando o. ServiceNow Store em um ambiente regulamentado.
2. Nos detalhes da listagem de apps em ServiceNow Store, selecione **Gerenciar direitos** para confirmar que todas as suas instâncias foram autorizadas.
3. Selecione **Download no local** .
4. Na janela pop-up, selecione em qual instância intitulada você deseja instalar o app.
5. Adicione um certificado de criptografia.
   - Se você não tiver um certificado ou se o certificado tiver expirado, selecione **Gerar novo certificado** . Para obter mais informações sobre como gerar certificados, consulte Como gerar e carregar um certificado para o app da Store no local [KB1080332] .
   - Se você já gerou um certificado para instalar um app em uma instância diferente, poderá usar o mesmo certificado. Selecione **Carregar novo certificado** e carregue o certificado que foi salvo anteriormente.
   - Se você já tiver baixado um app para a instância selecionada, poderá usar o mesmo certificado. O certificado pode ser preenchido automaticamente nesse caso.

Tradução automática

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

6. Selecione **Aplicação de download** para baixar um criptografado .store arquivo.

> **Nota:** . .store o arquivo tem uma data de expiração de duas semanas a partir da data de download. Se mais de duas semanas se passarem antes de você carregá-lo para sua instância, você deverá baixar um novo .store arquivo.

### O que Fazer Depois

Transfira o. .store arquivo para sua instância no local para carregar o app. Para obter mais informações, consulte Carregue um app para uma instância no local.

#### Carregue um app para uma instância no local

Carregue o arquivo criptografado de uma aplicação na sua instância no local para disponibilizá-lo para instalação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- O mesmo certificado usado ao baixar o app deve ser instalado na instância.
- Para instâncias que não estão conectadas à Internet, a propriedade do sistema sn_appclient.app.install.offline deve ser definido como verdadeiro . Se o valor estiver definido como falso , contato Suporte e atendimento ao cliente e solicite que ele seja alterado para verdadeiro .

### Procedimento

1. Do seu ServiceNow AI Platform, acesse Gerenciador de aplicações navegando até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações**
2. Selecione **Carregar aplicação off-line** .
3. Carregue o. .store arquivo que você recebeu ao baixar a aplicação do ServiceNow Store.
4. Localize e selecione o app na lista em **Disponível para você** página.

**Trouble?**
Se você não conseguir encontrar o app, atualize Gerenciador de aplicações e tente novamente.

### O que Fazer Depois

Instale a aplicação carregada por meio do Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Instale uma aplicação ou plug-in.

#### Usando o. ServiceNow Store em um ambiente regulamentado

Determinados ambientes regulamentados exigem uma instância isolada do ServiceNow Store para atender aos requisitos de segurança de dados. Se sua instância estiver em um ambiente regulamentado, talvez seja necessário obter aplicações e produtos de uma versão federal ou regional do ServiceNow Store.

## Visão geral do uso do ServiceNow Store em um ambiente regulamentado

Instâncias regulamentadas do ServiceNow AI Platform são hospedados em datacenters que estão em conformidade com as necessidades regionais, organizacionais ou governamentais específicas dos clientes que os usam. Com uma instância regulamentada, uma organização ou órgão governamental pode determinar requisitos específicos, incluindo residência de dados, privacidade e segurança e requisitos de conformidade.

Tradução automática

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

Alguns ambientes regulamentados exigem suas próprias instâncias isoladas do ServiceNow Store para atender aos requisitos de segurança. Instâncias isoladas do ServiceNow Store estão disponíveis em instâncias regulamentadas federais e regionais.

Nem todos os ambientes regulamentados exigem uma instância isolada do ServiceNow Store. Se o seu ambiente não tiver acesso a um federal ou regional isolado ServiceNow Store, use o comercial ServiceNow Store em vez disso. Para obter mais informações sobre quais ambientes têm acesso a um federal ou regional isolado ServiceNow Store, consulte Com federal ou regional ServiceNow Store instâncias.

**Importante:** Aplicações e produtos disponíveis em instâncias federais e regionais do ServiceNow Store não estão credenciados. Você deve executar sua própria revisão de segurança para confirmar se uma aplicação ou produto atende aos requisitos da sua instância regulamentada.

**Aquisição e instalação de apps em um ambiente regulamentado**

1. Acesse a versão correta do ServiceNow Store para o seu ambiente.
   - Se o seu ambiente regulamentado tiver uma instância federal ou regional isolada do ServiceNow Store, consulte Acesse ServiceNow Store para um ambiente regulamentado.
   - Se o seu ambiente regulamentado não exigir uma instância federal ou regional isolada, use o processo de aquisição para o comercial ServiceNow Store em vez disso. Para obter informações sobre como adquirir apps do comercial ServiceNow Store, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store.
2. Adquira uma aplicação de uma instância federal ou regional isolada do ServiceNow Store.
   - Para solicitar uma avaliação de 30 dias, faça login em sua instância federal ou regional do ServiceNow Store e usam o mesmo processo que os usuários do comercial ServiceNow Store e faça. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma avaliação.
   - Para obter uma aplicação disponível sem custo adicional, consulte Obtenha um aplicativo gratuito para um ambiente regulamentado.
   - Para solicitar uma aplicação paga, consulte Solicite um app pago para um ambiente regulamentado.
   - Para concluir a aquisição de uma aplicação para uma instância no local, consulte Obtenha um app como cliente no local.
3. Instale uma aplicação em um ambiente regulamentado.

Tradução automática

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

- Se você tiver uma instância hospedada em um ambiente regulamentado, consulte Instale uma aplicação ou plug-in.
- Se você hospedar automaticamente sua instância, consulte Carregue um app para uma instância no local.

## Informação adicional

- Com federal ou regional ServiceNow Store instâncias

  Determinados ambientes regulamentados contêm uma instância isolada do ServiceNow Store para oferecer suporte aos requisitos de segurança de dados. Descubra se o seu ambiente tem sua própria instância federal ou regional do ServiceNow Store.

- Tipos de listagem não disponíveis em ambientes regulamentados

  Para preservar os padrões de privacidade de dados, determinados tipos de listagens de apps não podem ser oferecidos em instâncias federais ou regionais do ServiceNow Store.

### Com federal ou regional ServiceNow Store instâncias

Determinados ambientes regulamentados contêm uma instância isolada do ServiceNow Store para oferecer suporte aos requisitos de segurança de dados. Descubra se o seu ambiente tem sua própria instância federal ou regional do ServiceNow Store.

Atualmente, ambientes regulamentados com acesso a instâncias isoladas do ServiceNow Store inclua o seguinte:

- GCC (Government Security Cloud)
- Nuvem de segurança nacional (NSC)
- ServiceNow Plataforma protegida: Austrália (SPP-AU)
- ServiceNow Plataforma Protegida: União Europeia (SPP-EU)
- ServiceNow Plataforma protegida: Cingapura (SPP-SG)

Se não houver uma instância isolada do ServiceNow Store disponível para o seu ambiente, use o comercial ServiceNow Store .

### Tipos de listagem não disponíveis em ambientes regulamentados

Para preservar os padrões de privacidade de dados, determinados tipos de listagens de apps não podem ser oferecidos em instâncias federais ou regionais do ServiceNow Store.

Os seguintes tipos de listagem não estão disponíveis em instâncias federais ou regionais isoladas do ServiceNow Store:

**Soluções OEM**

Soluções e serviços baseados em nuvem que são disponibilizados para os clientes dentro e fora do ServiceNow ecossistema.

**Apps beta de parceiros**

Projetos experimentais em fase inicial que os parceiros estão desenvolvendo para introduzir novas funcionalidades ao ServiceNow AI Platform.

**Ofertas de laboratório de inovação**

Em fase inicial, projetos experimentais que ServiceNow as equipes estão se desenvolvendo para introduzir novas funcionalidades ao ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

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

### Acesse ServiceNow Store para um ambiente regulamentado

Faça login na instância isolada do ServiceNow Store em seu ambiente regulamentado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso a. Now Support em um ambiente regulamentado.

#### Procedimento

1. Faça login em Now Support para seu ambiente regulamentado.
2. Acesse ServiceNow Federal Store rolando até o final da página e selecionando **Visite a ServiceNow Federal Store** botão.

#### Resultado
Você está conectado à instância federal ou regional do ServiceNow Store que corresponde ao seu ambiente regulamentado.

### Obtenha um aplicativo gratuito para um ambiente regulamentado

Obtenha um app que está disponível sem custo adicional do isolado federal ou regional ServiceNow Store instância que corresponde ao seu ambiente regulamentado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As aplicações e integrações que estão disponíveis sem custo adicional podem exigir aprovação do provedor antes que possam ser adquiridas. Se um app exigir aprovação, a listagem mostrará a opção para **Aplicativo de solicitação** . Se nenhuma aprovação for necessária, a listagem mostrará a opção para **Obter** o app.

#### Procedimento

1. Acesse o isolado federal ou regional ServiceNow Store instância que corresponde ao seu ambiente regulamentado.
   Para obter mais informações, consulte Acesse ServiceNow Store para um ambiente regulamentado.
2. Encontre e selecione o app gratuito ou a integração desejada.
   Você pode usar a barra de pesquisa ou os filtros para encontrar uma opção que atenda às suas necessidades organizacionais.
3. Conduza uma revisão de segurança para verificar se o app ou a integração atende aos requisitos da sua instância regulamentada.
4. Em ServiceNow Store listando detalhes do app ou da integração, adquira o app.

   a. **Opcional:** Selecione **Aplicativo de solicitação** se o app exigir aprovação.
      Você recebe uma notificação por e-mail informando você se sua solicitação foi aprovada. Depois que uma solicitação é aprovada, você pode retornar aos detalhes da listagem em sua instância federal ou regional do ServiceNow Store para concluir a aquisição.

   b. Selecione **Obter** .

Tradução automática

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

**c.** Revise e aceite os termos e condições.

**d.** Confirme que você deseja adquirir o app selecionando **Obter** .

### Resultado

O app está habilitado e disponível para instalação.

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

**Nota:** Pode levar até dois dias úteis para que a aplicação esteja disponível para instalação após a aprovação final.

### O que Fazer Depois

Instale o app em instâncias compatíveis de produção ou não produção, com base se você tem uma instância hospedada ou no local:

- Se sua instância estiver em um ambiente regulamentado hospedado, instale o app usando o. Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Instale uma aplicação ou plug-in.
- Se sua instância estiver em um ambiente local, baixe o arquivo do app criptografado da sua instância federal ou regional do ServiceNow Store e carregue o arquivo para sua instância. Para obter mais informações, consulte Obter aplicações como um cliente no local.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação, provavelmente haverá dependências ausentes impedindo a instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências

## Solicite um app pago para um ambiente regulamentado

Solicitação para comprar um app pago de um federal ou regional ServiceNow Store para disponibilizar esse app em sua instância regulamentada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Acesse o federal ou regional ServiceNow Store instância que corresponde ao seu ambiente regulamentado. Para obter mais informações, consulte Acesse ServiceNow Store para um ambiente regulamentado.
2. Encontre e selecione um app pago ou integração.
3. Conduza uma revisão de segurança para verificar se o app ou a integração atende aos requisitos da sua instância regulamentada.
4. Solicitar a compra do app em seus detalhes de listagem no ServiceNow Store se o app é fornecido por ServiceNow ou um parceiro.

Tradução automática

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

| Provedor da aplicação | Procedimento |
| --- | --- |
| **ServiceNow** | **a.** (Opcional) Se o app exigir aprovação, selecione **App de solicitação** .<br><br>Você recebe uma notificação por e-mail informando se sua solicitação foi aprovada. Depois que uma solicitação é aprovada, você pode retornar à listagem de detalhes em sua instância federal ou regional do ServiceNow Store para concluir a aquisição.<br><br>Para obter assistência adicional com solicitações de compra, entre em contato com seu representante de vendas ou Suporte e atendimento ao cliente.<br><br>**b.** Selecione **Licença de solicitação** . |
| **Parceiro** | **a.** Nos detalhes da listagem, selecione **Perfil de exibição** para exibir as informações de contato do parceiro<br><br>**b.** Entre em contato com o parceiro e solicite a aplicação usando o endereço de e-mail listado no perfil. |

Se sua solicitação de compra for aprovada, um ServiceNow ou o representante de vendas do parceiro entra em contato com você por e-mail para concluir a compra e a aquisição.

5. Siga as instruções enviadas por e-mail para concluir a compra e disponibilizar o aplicativo para instalação.

### Resultado

O app está habilitado e disponível para instalação.

E-mails de confirmação da aplicação e de todas as dependências adquiridas são enviados para o endereço de e-mail associado ao seu ServiceNow Store conta.

**Nota:** Pode levar até dois dias úteis para que a aplicação esteja disponível para instalação após a aprovação final.

### O que Fazer Depois

Instale o app em instâncias compatíveis de produção ou não produção, com base se você tem uma instância hospedada ou no local:

- Se sua instância estiver em um ambiente regulamentado hospedado, instale o app usando o. Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Instale uma aplicação ou plug-in.
- Se sua instância estiver em um ambiente local, baixe o arquivo do app criptografado da sua instância federal ou regional do ServiceNow Store e carregue o arquivo para sua instância. Para obter mais informações, consulte Obter aplicações como um cliente no local.

Se você receber a confirmação de aprovação de compra final, mas o app ainda não estiver disponível para instalação, provavelmente haverá dependências ausentes impedindo a

Tradução automática

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

instalação. Para obter mais informações sobre dependências, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências

### Referência do ServiceNow Store

Os tópicos de referência fornecem mais informações sobre campos de formulário de revisão de convidado e tipos de ServiceNow Store listagens.

### Campos do formulário de contato do convidado

Uma descrição dos campos no formulário de contato Convidado no ServiceNow Store.

#### Formulário de contato do convidado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome completo. |
| Empresa | Nome da sua empresa ou organização. |
| E-mail Corporativo | Endereço de e-mail usado em sua organização. |
| Telefone | Número de telefone onde você pode ser contatado. |
| País | País onde você está localizado. |
| Mensagem para o vendedor | Pergunta ou solicitação. |

### Campos do formulário de revisão de convidado

Uma descrição dos campos no formulário de revisão de convidado no ServiceNow Store, bem como quais campos ficam visíveis publicamente após a publicação da revisão.

#### Formulário de revisão de convidado

| Campo | Descrição | Visibilidade |
|---|---|---|
| Versão | Número da versão do app que você está analisando. | Não visível publicamente. |
| Nome | Nome ou nome fornecido. | Publicamente visível.<br>**Dica:** Se você quiser deixar uma avaliação anônima, insira `Anônimo`. |
| Sobrenome | Sobrenome. | Publicamente visível.<br>**Dica:** Se você quiser deixar uma avaliação anônima, insira `Usuário`. |
| E-mail | Endereço de e-mail associado à conta que você usa para acessar a instância.<br>**Nota:** Este endereço de e-mail deve ser o mesmo endereço que você usou no **E-mail comercial** Campo no formulário Verificação. | Não visível publicamente. |

Tradução automática

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

### Formulário de revisão de convidado

| Campo | Descrição | Visibilidade |
|---|---|---|
| Empresa | Nome da sua empresa ou organização. | Publicamente visível. |
| Revisão | Feedback sobre o app. Seu feedback pode incluir se você recomenda o app, a facilidade de uso dele, os recursos que você gostaria de ver adicionados no futuro e assim por diante. | Publicamente visível. |
| Classificação | Número de estrelas em cinco, em que uma classificação de cinco estrelas é a mais alta e uma classificação de uma estrela é a mais baixa. | Publicamente visível. |

### ServiceNow Store glossário

Revisão termos importantes relacionados ao ServiceNow Store para ajudar a determinar quais listagens atendem às necessidades da sua organização .

#### aplicação

Um código autônomo que implementa uma coleção de recursos no ServiceNow AI Platform. Você pode adquirir apps do ServiceNow Store para instalar em uma instância.

#### app

#### baseado em ServiceNow soluções

Apps e integrações que ajudam você a personalizar o. ServiceNow AI Platform para necessidades específicas e do setor e do mercado. Aplicações e integrações criadas em ServiceNow as soluções foram aprovadas em ServiceNow Centro de excelência de soluções do parceiro. Este processo verifica o alinhamento com ServiceNow padrões de qualidade relacionados ao ciclo de vida de desenvolvimento de software e aos resultados de negócios.

#### criado com ServiceNowofertas

Serviços, painéis e guias de implementação oferecidos pela ServiceNow e personalizado para as necessidades da sua organização. Ofertas b uilt com ServiceNow. ServiceNow Processo de aceleração do parceiro para verificar o alinhamento com ServiceNow padrões de qualidade relacionados ao ciclo de vida de desenvolvimento de software e aos resultados de negócios.

#### Ia generativa

Aplicações e soluções que incorporam Now Assist, Uma experiência de IA generativa criada especificamente para o. ServiceNow AI Platform.

#### laboratório de inovação

Em fase inicial, projetos experimentais que ServiceNow as equipes estão se desenvolvendo para introduzir novas funcionalidades ao ServiceNow AI Platform. Os laboratórios de inovação estão disponíveis em ServiceNow Store.

#### integração

Conecta sua instância a outros serviços, licenças e apps fora do ServiceNow ecossistema para simplificar o fluxo de dados em sua organização.

#### MSP pronto

A ServiceNow Store filtro de listagem para aplicações e integrações com separação de domínio habilitada. Os provedores de serviços gerenciados (MSPs) podem adquirir e gerenciar essas aplicações em nome de seus clientes.

Tradução automática

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

**plug and play**

Aplicações e integrações que podem ser usadas sem personalização ou configuração adicional após a instalação.

**Produto**

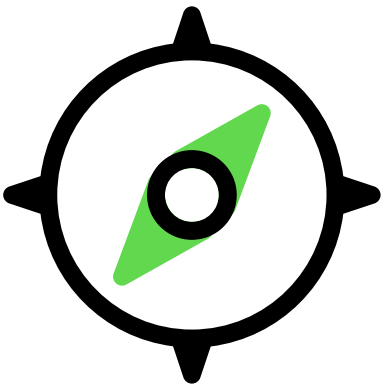
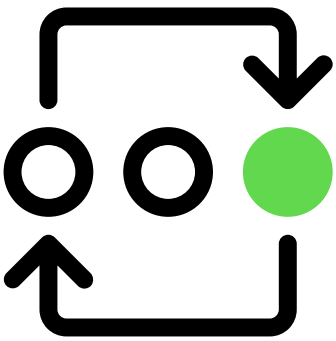
Uma coleção de apps que se coordenam para adicionar recursos e capacidades a um ServiceNow AI Platform instância. Os produtos podem ser obtidos por meio do ServiceNow Store.

## Gerenciador de aplicações

Gerenciador de aplicações fornece aos administradores a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações licenciadas e plug-ins para sua instância.

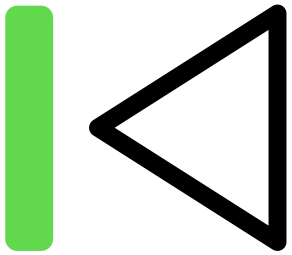
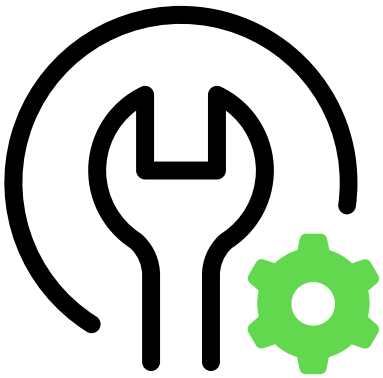
Visão geral do Gerenciador de aplicações

## Iniciar

| Explorar | Instalar | Atualizar |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
| Explore como Gerenciador de aplicações o pode ajudar você a gerenciar suas aplicações licenciadas em um local conveniente. | Usar Gerenciador de aplicações para instalar aplicações, plug-ins e produtos em sua instância. | Usar Gerenciador de aplicações para atualizar uma ou mais aplicações ou plug-ins em sua instância. |

Tradução automática

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

| Desinstalar | Reparar | |
|---|---|---|
|  |  | |
| Usar Gerenciador de aplicações para desinstalar aplicações que você não precisa mais. | Repare aplicações e plug-ins para reverter mudanças acidentais e reparar a corrupção de arquivos que ocorreu desde a instalação. | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Revise as informações de introdução no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorando Gerenciador de aplicações

Gerenciador de aplicações fornece aos administradores a capacidade de instalar, atualizar e gerenciar aplicações licenciadas e plug-ins para o. instância .

## Visão geral Gerenciador de aplicações

ServiceNow AI Platform os administradores podem acessar o. Gerenciador de aplicações navegando até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações**.

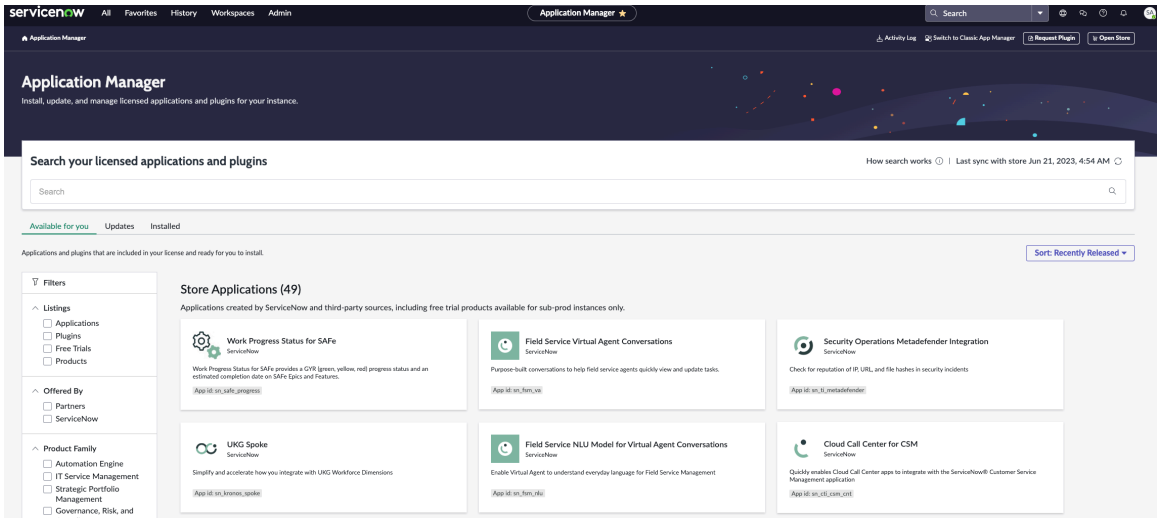
. Gerenciador de aplicações a página principal inclui três guias principais: **Disponível para você** , **Atualizações** . **Instalado** .

## Disponível para você

. **Disponível para você** a guia exibe aplicações e plug-ins que são pronto para você instalar . As aplicações e plug-ins no **Disponível para você** inclua aqueles que já estão incluídos em sua licença e aqueles que você comprou do ServiceNow Store. Você pode pesquisar aplicações ou plug-ins para instalar usando a barra de pesquisa. Você também pode aplicar filtros para restringir sua pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

Tradução automática

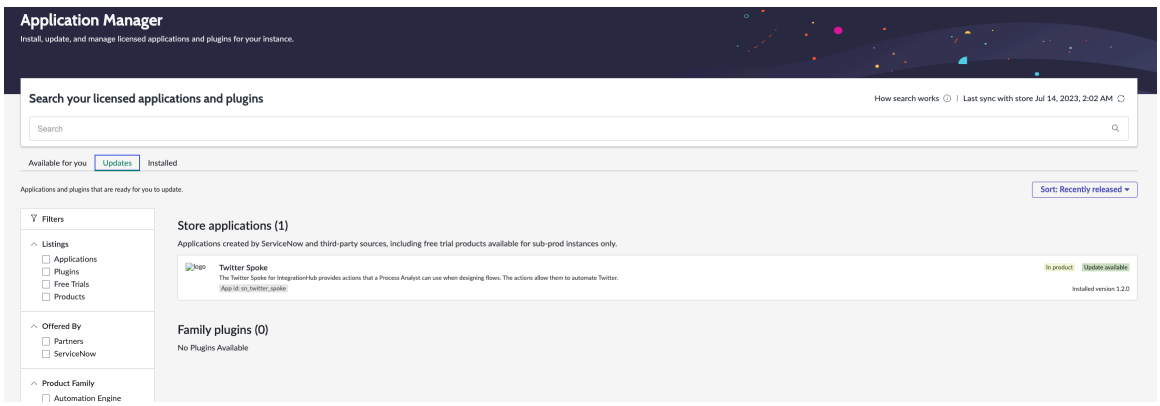
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




Um automático matic a sincronização com a loja acontece a cada 24 horas. Se um app autorizado não estiver sendo exibido em Gerenciador de aplicações, você pode sincronizar manualmente usando o botão de sincronização.

## Atualizações

. **Atualizações** a guia exibe aplicações e plug-ins que estão prontos para serem atualizados. Se houver atualizações disponíveis, elas serão exibidas em verde **Atualização disponível** a mensagem é exibida no bloco. Você também pode aplicar filtros para restringir sua pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

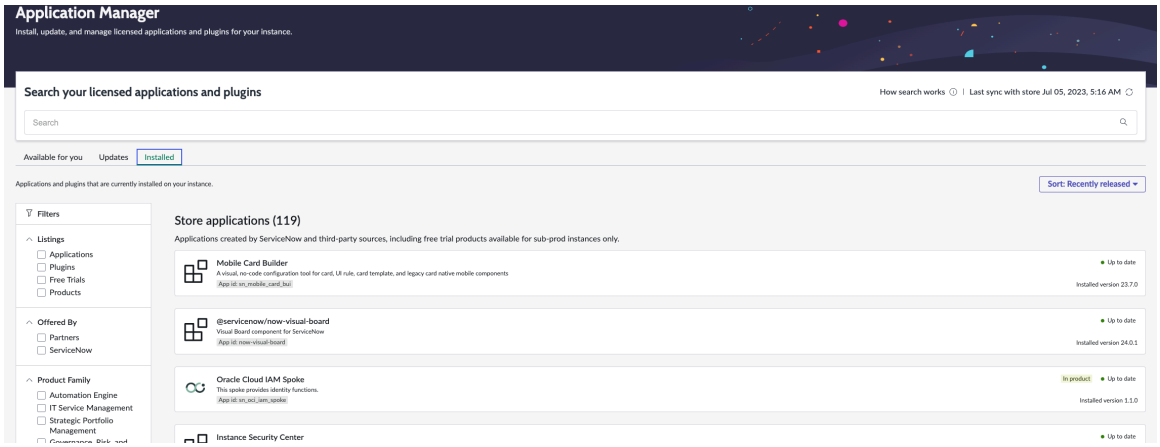



## Instalado

. **Instalado** exibe aplicações e plug-ins que estão instalados atualmente em sua instância. As aplicações e plug-ins instalados exibem a versão atual, bem como notificam você se o app estiver atualizado ou tiver uma atualização disponível . Você também pode aplicar filtros para restringir sua pesquisa ou usar a opção de classificação para exibir por ordem alfabética ou com base em lançados recentemente.

Tradução automática

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



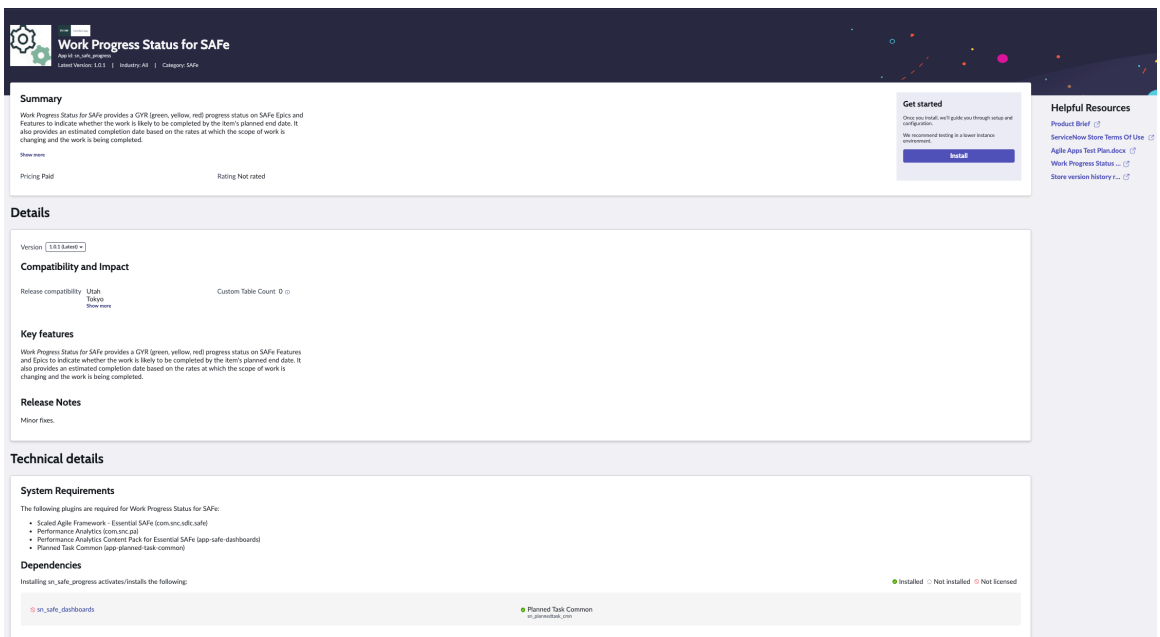

## Página de detalhes

Quando você seleciona uma aplicação, plug-in, ou produto a página de detalhes é exibida.

Para uma aplicação, t a página dele inclui as seguintes informações:

- Resumo da aplicação
- Versão
- Compatibilidades
- Principais recursos
- Notas de versão
- Detalhes técnicos, como requisitos do sistema e dependências

Para um plug-in ou produto, esta página mostra um resumo da função do plug-in ou produto e suas dependências.




## Log de atividades

O log de atividades exibe um histórico de suas aplicações atualizadas e instaladas e seus status.

Tradução automática

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

. **Log de atividades** está disponível em Gerenciador de aplicações barra de ferramentas inicial. Você pode usar **Filtro** Menu suspenso do log de atividades para exibir itens com base nos seguintes critérios:

- Adicionado recentemente
- Em andamento
- Agendado
- Reprovado
- Concluído

### Detalhes da instalação

Quando você instala ou atualiza aplicações ou produtos, o. Gerenciador de aplicações exibe os detalhes da instalação para você revisar. Use os detalhes de instalação para verificar a versão e os detalhes de dependência.

Uma janela pop-up solicitando que você revise os detalhes da instalação é mostrada quando você instala ou atualiza um aplicativo, plug-in ou produto. Os detalhes da instalação incluem os seguintes componentes:

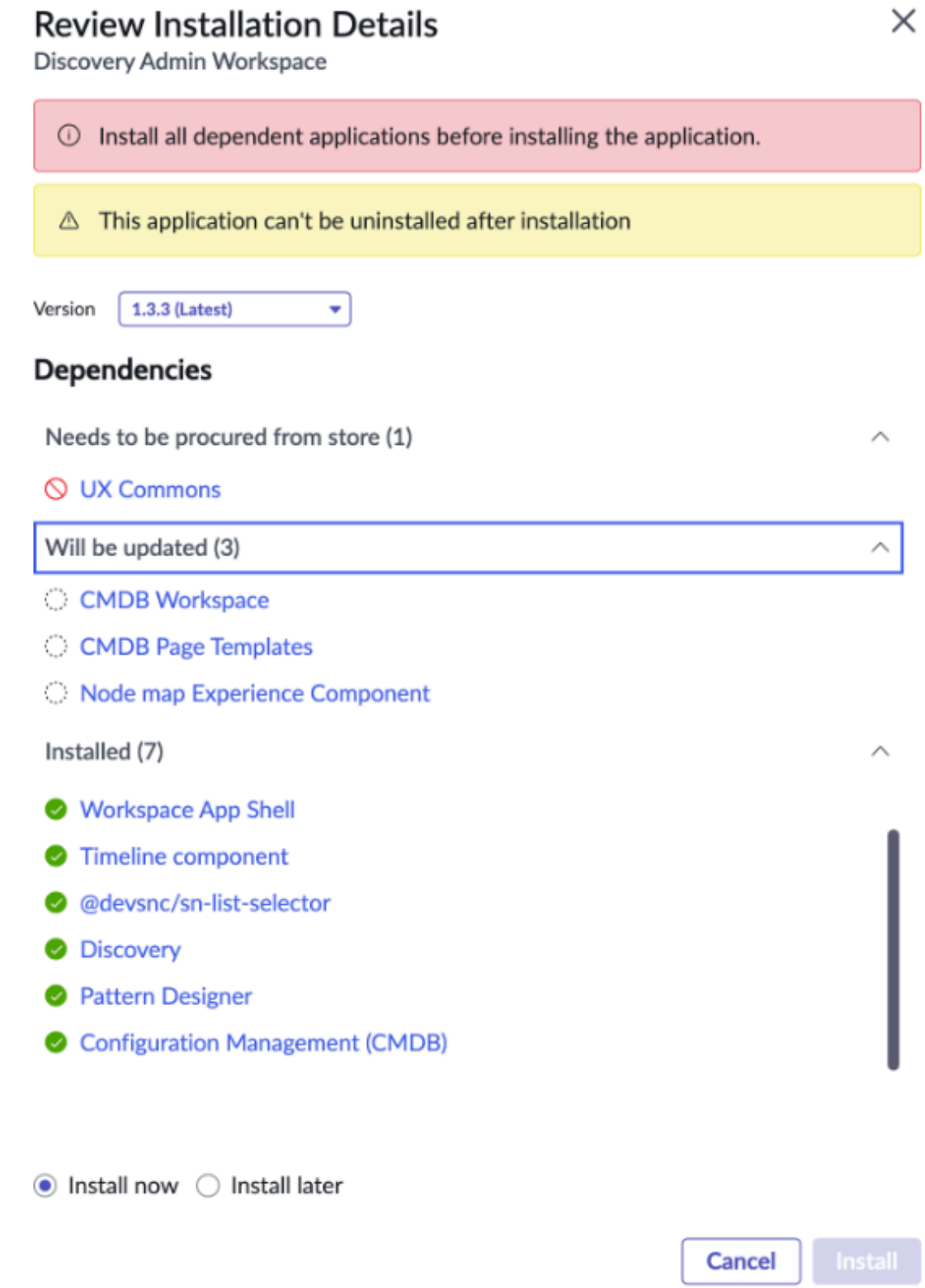
#### Componentes de detalhe da instalação

| Componente | Descrição |
|---|---|
| Seletor de versão | O permite que você escolha uma aplicação licenciada ou uma versão de produto compatível com sua instância.<br><br>Se a versão mais recente não estiver disponível, talvez seja necessário adquiri-la no ServiceNow Store para assinar termos e condições atualizados. Se você já adquiriu a versão mais recente e não a vê como uma opção no seletor de versão, pode ser necessário fazer upgrade da instância para uma versão de lançamento compatível. |
| (Opcional) Lista de dependências | Se a aplicação ou o produto tiver dependências, as dependências serão listadas nas seguintes categorias:<br>• Precisa ser adquirido na loja<br>• Será atualizado<br>• Instalado<br>• Plug-ins inativos |
| Opções de instalação | Permite que você escolha concluir a instalação agora ou mais tarde. Se você optar por instalar mais tarde, poderá determinar a data e a hora da instalação. |

Tradução automática

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

**Exemplo: Detalhes da instalação**




Tradução automática

## Dependências que precisam ser adquiridas do ServiceNow Store

Ao instalar ou atualizar uma aplicação ou produto, você pode ter dependências que precisam ser adquiridas do ServiceNow Store.

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

Para obter mais informações sobre como adquirir aplicações e produtos da ServiceNow Store, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store.

## Plug-ins inativos nas dependências

Alguns plug-ins devem ser ativados antes de serem instalados. Todos os plug-ins que precisam ser ativados antes de serem instalados são categorizados como plug-ins inativos na lista de dependências. Os plug-ins inativos podem não bloquear a instalação do plug-in, da aplicação ou do produto que os requer, mas podem resultar em funcionalidade reduzida.

Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Plug-ins do ServiceNow.

### Instalando aplicações, plug-ins e produtos

Gerenciador de aplicações o permite que você instale quaisquer aplicações, plug-ins ou produtos incluídos em sua licença ou que tenham sido adquiridos do ServiceNow Store.

## Visão geral do uso do Gerenciador de aplicações para instalar

Você pode exibir todos os aplicativos, plug-ins e produtos disponíveis para sua instância navegando até Gerenciador de aplicações e selecionando **Disponível para você** . A partir daí, você pode instalar novos aplicativos, produtos e plug-ins na sua instância.

**Nota:**

Alguns aplicativos e plug-ins não podem ser desinstalados após serem instalados.

### Atribuir direito a uma aplicação

Atribua direito a uma aplicação do seu ServiceNow AI Platform se a aplicação tiver sido comprada, mas ainda não estiver vinculada à instância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações**.
2. Nas opções de filtro, selecione **Instância não autorizada** indicador.

   **Nota:** . **Instância não autorizada** o filtro só será exibido se sua instância tiver uma aplicação que foi comprada e não autorizada.

3. Selecione o ícone de menu no bloco da aplicação e selecione **Atribuir direito a esta instância** .
4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK** .

**Resultado**
A aplicação tem direito e pode ser instalada.

### Instale uma aplicação ou plug-in

Instale uma aplicação ou plug-in para disponibilizar seus recursos em sua instância.

**Antes de Iniciar**
Para instâncias separadas por domínio:

Tradução automática

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

- as aplicações devem ser instaladas e atualizadas a partir do domínio global.
- . `sys_user` o registro de tabela para o administrador que conclui a tarefa também deve estar no domínio global.

Função necessária: administrador

**Nota:**

Alguns aplicativos e plug-ins não podem ser desinstalados após serem instalados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico descreve como instalar uma aplicação ou plug-in. Para obter informações sobre como atualizar aplicações ou plug-ins, consulte Atualize uma aplicação ou plug-in.

### Procedimento

1. Navegue até **Disponível para você** da Gerenciador de aplicações de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Disponível para você**
   - Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações** > **Disponível para você**.
2. Encontre e selecione a aplicação ou plug-in que você deseja instalar.
   Você pode pesquisar uma aplicação ou plug-in por nome ou usar as opções de classificação e filtro disponíveis em Gerenciador de aplicações.
3. Selecione **Instalar**.
4. Selecione a versão da aplicação que você deseja instalar no **Versão** menu suspenso.
5. Se a aplicação ou o plug-in tiver dependências, verifique se todas as dependências necessárias podem ser atualizadas ou instaladas.
   Se alguma dependência for categorizada como **Precisa ser adquirido na loja** , adquira as dependências necessárias e sincronize o. Gerenciador de aplicações com ServiceNow Store antes de continuar. Para obter mais informações sobre dependências indisponíveis que bloqueiam a instalação, consulte Avaliando requisitos de versão e dependências.
6. Instale a aplicação agora ou programe a instalação para mais tarde.

| Opção de instalação | Procedimento |
|---|---|
| **Instalar agora** | **a.** Deixe a opção padrão como **Instalar agora** selecionado.<br>**b.** Selecione **Instalar**. |
| **Instalar mais tarde** | **a.** Selecione a opção para **Instalar mais tarde** .<br>**b.** Insira uma data de início e uma hora de início.<br>**c.** Selecione **Programar**. |

### Resultado

Se você optar por instalar o aplicativo ou plug-in agora, ele e suas dependências começarão a ser instalados imediatamente. As instalações programadas começam na data e hora escolhidas.

Tradução automática

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

### Instale todas as aplicações em um produto

Instale todos os aplicativos e plug-ins incluídos em um produto usando Gerenciador de aplicações.

## Antes de Iniciar

Para instâncias separadas por domínio:

- as aplicações devem ser instaladas e atualizadas a partir do domínio global.
- . `sys_user` o registro de tabela para o administrador que conclui a tarefa também deve estar no domínio global.

Função necessária: administrador

**Nota:**

Alguns aplicativos e plug-ins não podem ser desinstalados após serem instalados.

## Procedimento

1. Navegue até **Disponível para você** da Gerenciador de aplicações de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Disponível para você**
   - Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações** > **Disponível para você**.
2. Encontre e selecione o produto que você deseja instalar.
   Você pode pesquisar um produto por nome ou usar as opções de classificação e filtro disponíveis em Gerenciador de aplicações.
3. Revise os detalhes técnicos de cada aplicação incluída para verificar se você tem acesso a todas as dependências necessárias.

   a. Selecione uma dependência de aplicação e role até a seção de detalhes técnicos da página de detalhes da aplicação.
   Na seção de detalhes técnicos, você pode revisar as dependências da aplicação individual. Você pode ver quais dependências estão instaladas, não instaladas e não licenciadas.

   b. **Opcional:** Adquira dependências que não sejam licenciadas do ServiceNow Store.
   Para obter mais informações, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store.

   c. Volte para a página de detalhes do produto e repita para cada dependência de aplicação.

4. Na página de detalhes do produto, selecione **Instalar** .
5. Selecione as versões desejadas de cada aplicação a serem incluídas no produto.
6. **Opcional:** Selecione **Carregar dados de demonstração** se você quiser que os dados de demonstração sejam incluídos na instalação.
7. Selecione **Continuar**.
8. Instale o produto agora ou programe a instalação para mais tarde.

Tradução automática

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

| Opção de instalação | Procedimento |
| --- | --- |
| **Instalar agora** | **a.** Deixe a opção padrão como **Instalar agora** selecionado.<br>**b.** Selecione **Instalar**. |
| **Instalar mais tarde** | **a.** Selecione a opção para **Instalar mais tarde** .<br>**b.** Insira uma data de início e uma hora de início.<br>**c.** Selecione **Programar**. |

**Resultado**
Se você optar por instalar o produto agora, ele e suas dependências começarão a ser instalados imediatamente. As instalações programadas começam na data e hora escolhidas.

### Atualizando aplicações

Atualize seus aplicativos instalados quando novas versões estiverem disponíveis para obter os recursos mais recentes. Você pode atualizar a maioria das aplicações para versões mais recentes diretamente do Gerenciador de aplicações, sem retornar ao ServiceNow Store.

## Visão geral do uso do Gerenciador de aplicações para atualizar

Você pode exibir aplicações e plug-ins que podem ser atualizados navegando até Gerenciador de aplicações e selecionando **Atualizações** . A partir daí, você pode atualizar a maioria das aplicações e plug-ins sem retornar ao ServiceNow Store.

Há algumas exceções que podem exigir que você adquira a nova versão da aplicação ou uma dependência do ServiceNow Store:

- Uma nova dependência foi adicionada para oferecer suporte a novos recursos da aplicação ou produto que requer isso. A dependência deve ser adquirida pela primeira vez.
- O provedor da dependência requer que cada nova versão da dependência seja solicitada e aprovada. A dependência está qualificada para atualização depois de adquirir a versão atualizada do ServiceNow Store.
- Uma nova versão de uma dependência instalada anteriormente tem termos e condições atualizados que devem ser assinados. A dependência está qualificada para atualização depois de adquirir a versão atualizada da dependência do ServiceNow Store.
- O provedor de uma aplicação ou produto requer que cada nova versão seja adquirida do ServiceNow Store. A aplicação ou as dependências do produto estão disponíveis para atualização após a aquisição de uma versão atualizada da aplicação ou produto do ServiceNow Store.

Para obter mais informações sobre como adquirir aplicações e produtos da ServiceNow Store, consulte Obtendo apps e avaliações do ServiceNow Store.

## Notificações sobre atualizações disponíveis

Por padrão, as notificações por e-mail são enviadas quando há atualizações disponíveis para ServiceNow Store aplicações e produtos. As notificações padrão são enviadas para o administrador da conta principal e para o indivíduo que adquiriu a aplicação ou o produto.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre funções de contato e notificações em ServiceNow AI Platform, consulte KB0547262 .

### Atualize uma aplicação ou plug-in

Atualize uma aplicação ou plug-in para obter os recursos mais recentes compatíveis com a versão da sua instância.

## Antes de Iniciar

Para instâncias separadas por domínio:

- as aplicações devem ser instaladas e atualizadas a partir do domínio global.
- . `sys_user` o registro de tabela para o administrador que conclui a tarefa também deve estar no domínio global.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até **Atualizações** guia de Gerenciador de aplicações de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Atualizações** > **.**
   - Navegar até **Tudo** > **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Atualizações**.
2. Encontre e selecione a aplicação ou plug-in que você deseja atualizar.
   Você pode pesquisar uma aplicação ou plug-in por nome ou usar as opções de classificação e filtro disponíveis em Gerenciador de aplicações.
3. Na seção Resumo da página de detalhes, selecione **Prossiga para a atualização** .
4. Selecione uma versão compatível no menu suspenso de versão.
5. Se a aplicação ou o plug-in tiver dependências, verifique se todas as dependências necessárias podem ser atualizadas ou instaladas.
   Se alguma dependência for categorizada como **Precisa ser adquirido na loja** , adquira as dependências necessárias e sincronize o. Gerenciador de aplicações com ServiceNow Store antes de continuar. Para obter mais informações sobre dependências indisponíveis que bloqueiam atualizações, consulte Atualizando aplicações.
6. Instale a atualização agora ou programe a instalação para mais tarde.

| Opção de instalação | Procedimento |
|---|---|
| **Instalar agora** | **a.** Deixe a opção padrão como **Instalar agora** selecionado.<br>**b.** Selecione **Instalar**. |
| **Instalar mais tarde** | **a.** Selecione a opção para **Instalar mais tarde** .<br>**b.** Insira uma data de início e uma hora de início.<br>**c.** Selecione **Programar**. |

## Resultado

Se você optar por instalar a atualização agora, a aplicação ou o plug-in e suas dependências começarão a ser atualizados imediatamente. As atualizações programadas começam na data e hora escolhidas.

Tradução automática

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

### Desinstalando aplicações

Gerenciador de aplicações pode ser usado para desinstalar aplicações que não estão mais em uso em sua instância.

**Nota:** Alguns aplicativos e plug-ins não podem ser desinstalados após serem instalados.

### Desinstalar uma aplicação

Desinstale uma aplicação não utilizada para remova scripts desnecessários ou conflitantes, trabalhos em segundo plano e funções da sua instância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
**Nota:**

Alguns aplicativos e plug-ins não podem ser desinstalados após serem instalados.

**Procedimento**

1. Navegue até **Instalado** guia de Gerenciador de aplicações de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Instalado**.
   - Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações** > **Instalado**.
2. Encontre e selecione a aplicação ou plug-in que você deseja desinstalar.
   Você pode pesquisar uma aplicação ou plug-in por nome ou usar as opções de classificação e filtro disponíveis em Gerenciador de aplicações.
3. Na seção Ações rápidas da página de detalhes, selecione **Desinstalar** .
4. Se você quiser excluir campos e metadados associados à aplicação da sua instância, desmarque a caixa de seleção rotulada **Mantenha campos e dados** .
5. Selecione **OK**.

### Reparando aplicações e plug-ins

Reparar uma aplicação ou plug-in retorna-a ao estado original sem precisar desinstalá-la e reinstalá-la manualmente. Reparar aplicações ou plug-ins pode ajudar a resolver problemas relacionados a modificações acidentais ou arquivos corrompidos.

## Visão geral do reparo de aplicações e plug-ins

Quando você repara uma aplicação ou plug-in, todos os arquivos com registros sys_update_xml são adicionados ao conjunto de atualizações remotas. O conjunto de atualizações remotas é nomeado com o formato: "Reparar/atualizar app > nome do escopo da aplicação> no <timestamp>".

## Reparando aplicações com personalizações

Quando você repara uma aplicação com uma personalização, a personalização também é reparada, a menos que esteja vinculada a um repositório de controle de código-fonte.

Presume-se que o conjunto completo de personalizações de uma aplicação esteja dentro da personalização da aplicação. Ao reparar, instalar ou atualizar a aplicação ou plug-in subjacente que tem uma personalização de app associada, as mudanças feitas fora dessa personalização de aplicação são substituídas.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre personalizações, consulte Personalização versus configuração com Creator Studio .

### Repare uma aplicação ou plug-in

Reparar uma aplicação adquirida por meio do ServiceNow Store ou um plug-in incluído em sua instância. Reparar apps ou plug-ins pode resolver problemas causados por modificações não intencionais, arquivos corrompidos ou exclusão parcial.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

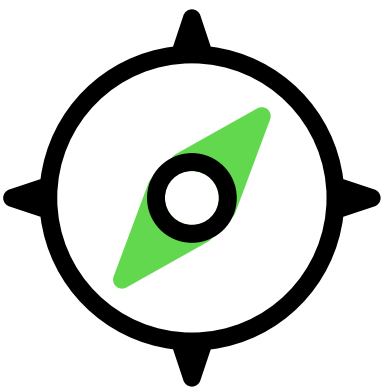
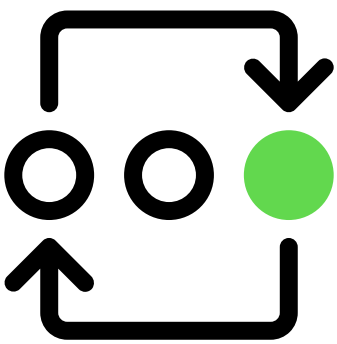
#### Procedimento

1. Navegue até **Instalado** guia de Gerenciador de aplicações de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** > **Instalado**.
   - Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gerenciador de aplicações** > **Instalado**.
2. Encontre e selecione a aplicação ou plug-in que você deseja reparar.
   Você pode pesquisar uma aplicação ou plug-in por nome ou usar as opções de classificação e filtro disponíveis em Gerenciador de aplicações.
3. Na seção Ações rápidas da página de detalhes, selecione **Reparo** .

## Gerenciador de aplicações legadas

As informações nesta seção descrevem como usar a experiência do gerenciador de aplicações legado ou clássico. Uma nova experiência do Gerenciador de aplicações já está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciar suas aplicações licenciadas consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

### Iniciar

| Explorar | Usando |
| --- | --- |
|  |  |
| Explore o Gerenciador de aplicações legado | Usando o Gerenciador de aplicações legado |

Tradução automática

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

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gerenciador de aplicações legadas em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar Gerenciador de aplicações legadas

As informações nesta seção descrevem como usar a experiência do gerenciador de aplicações legado ou clássico. Uma nova experiência do Gerenciador de aplicações já está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciar suas aplicações licenciadas consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

## Gerenciador de aplicações legadas visão geral

Antes de usar qualquer aplicação da ServiceNow, você deve verificar se tem direito a ela, o que significa que tem licenças válidas para usá-la. Em seguida, você pode instalar a aplicação e seus plug-ins na ServiceNow Store.

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Gerenciador de aplicações legadas , consulte Usando o Gerenciador de aplicações legado

### Ações disponíveis

Antes de poder usar qualquer ServiceNow, você deve verificar se tem direito a ela, o que significa que tem licenças válidas para usá-la. Em seguida, você pode instalar a aplicação e seus plug-ins na ServiceNow Store.

**Nota:** As informações nesta seção descrevem como usar a experiência do gerenciador de aplicações legado ou clássico.

Um novo Gerenciador de aplicações a experiência já está disponível. A nova experiência simplifica o processo de gerenciar suas aplicações licenciadas consolidando-as em um local conveniente, exibindo todas as suas aplicações licenciadas, plug-ins, aplicações instaladas e atualizações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciador de aplicações.

#### Ações do gerenciador de aplicações

| Ação | Opções | Caso de uso |
| --- | --- | --- |
| Instale uma aplicação | • Instale a nova aplicação<br>• Instalar atualizações | Teste de aplicações. |

Tradução automática

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

### Ações do gerenciador de aplicações

| Ação | Opções | Caso de uso |
|---|---|---|
| Selecione a aplicação atual | • Selecione uma aplicação na lista Aplicações<br>• Selecione uma aplicação no seletor de aplicações | Edite uma aplicação. |
| Atualize o registro da aplicação | • Adicione tabelas<br>• Adicionar funções<br>• Adicionar menus<br>• Adicionar dependências<br>• Adicionar Conjuntos de Atualizações | Adicione lógica da aplicação. |
| Defina o estado da aplicação | • Desative uma aplicação<br>• Ative uma aplicação<br>• Exclua uma aplicação | Descontinuar uma aplicação legada. |
| Compartilhar uma aplicação | • Disponibilizar em outra instância<br>• Carregar para ServiceNow Store | Mover uma aplicação do desenvolvimento para o teste. |
| Remover uma aplicação | • Desabilitar<br>• Excluir<br>• Desinstalar | Descontinuar uma aplicação obsoleta ou legada. |
| Mover arquivos de aplicações de uma aplicação global para outra | Nenhum(a) | Edite uma aplicação legada. |

### Usando o Gerenciador de aplicações legado

Use o gerenciador de aplicações legado para solicitar aplicações ou gerenciar direitos da sua instância da ServiceNow.

- Considerações de instalação
- Gerencie direitos do seu ServiceNow instância
- Acessando apps recomendados não comprados em ServiceNow Store
- Solicitação e instale a avaliação gratuita do aplicativo
- Solicitação uma aplicação gratuita ou paga
- Concluído a transação de compra da aplicação off-line

Tradução automática

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

- Selecione uma aplicação no seletor de aplicações
- Aceite . ServiceNow Store produtos
- Optar por não participar de ServiceNow Store produtos
- Repare um ServiceNow aplicação
- Instalação programada
- Instale ou atualize todos os aplicativos em um ServiceNow produto
- Instale ou atualize todos os aplicativos em um ServiceNow produto
- Instale vários aplicativos em um lote
- Instale um ServiceNow Store aplicação
- Instale uma atualização em um ServiceNow Store aplicação

### Aceite . ServiceNow Store produtos

Aceite o produto necessário disponível em ServiceNow Store navegando até Produtos da ServiceNow módulo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Produtos da ServiceNow**.
   ServiceNow produtos que estão disponíveis em ServiceNow Store são exibidos. Os produtos são organizados com base na família de produtos da qual fazem parte.
2. Para aceitar ServiceNow produtos:
   a. No bloco do produto necessário, clique em **Aceite** .
   b. Insira seu Now Support credenciais.
   c. Clique em **Aceite** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida e o **Aceito** o rótulo é exibido no bloco do produto.
   d. Para exibir as aplicações que fazem parte do produto, clique no bloco do produto.
   Todas as aplicações que fazem parte do produto são exibidas em **Licenciado** e. **Não licenciado** guias.

   **Nota:**
   - Se a aplicação já estiver disponível (ou seja, instalada ou disponível para atualização) em seu ServiceNow clique em **Gerenciar aplicação** para navegar até a página da aplicação e instalar, desinstalar ou reparar a aplicação.
   - Se a aplicação não estiver disponível em seu ServiceNow clique em **Detalhes** para navegar até a página de listagem de aplicações, exiba os detalhes e as dependências da aplicação e navegue até ServiceNow Store.
3. Para aceitar ServiceNow família de produtos:

Tradução automática

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

**a.** Clique em **Aceitação da família de produtos** .

**b.** Insira seu Now Support credenciais.

**c.** Clique em **Aceite** .
Você optou por todos os produtos da família necessária.

### Gerencie direitos do seu ServiceNow instância

Gerenciar direito de aplicações e produtos comprados no ServiceNow Store do seu ServiceNow instância.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Atribua direito a uma aplicação do seu ServiceNow instância

Gerencie o direito de aplicações do seu ServiceNow instância.

## Antes de Iniciar
Compre a aplicação em ServiceNow Store.

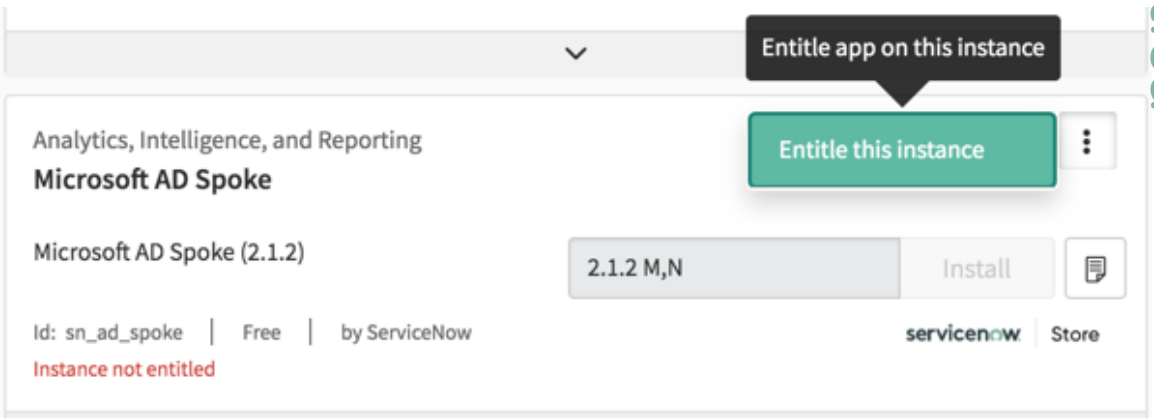
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Nas opções de filtro, selecione **Instância não autorizada** indicador.
   Todos os apps comprados sem direito são exibidos.

   **Nota:** . **Instância não autorizada** o filtro só será exibido se sua instância tiver uma aplicação que foi comprada e não autorizada.

3. Selecione o ícone de menu ( ⋮ ) no bloco da aplicação e selecione **Atribuir direito a esta instância** .




4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK** .

## Resultado
O direito da aplicação é fornecido ao seu ServiceNow instância.

Tradução automática

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

## O que Fazer Depois

Instalar a aplicação se for compatível com a versão do seu ServiceNow instância.

### Atribuir direito a um produto do seu ServiceNow instância

Gerencie o direito de produtos do seu ServiceNow instância.

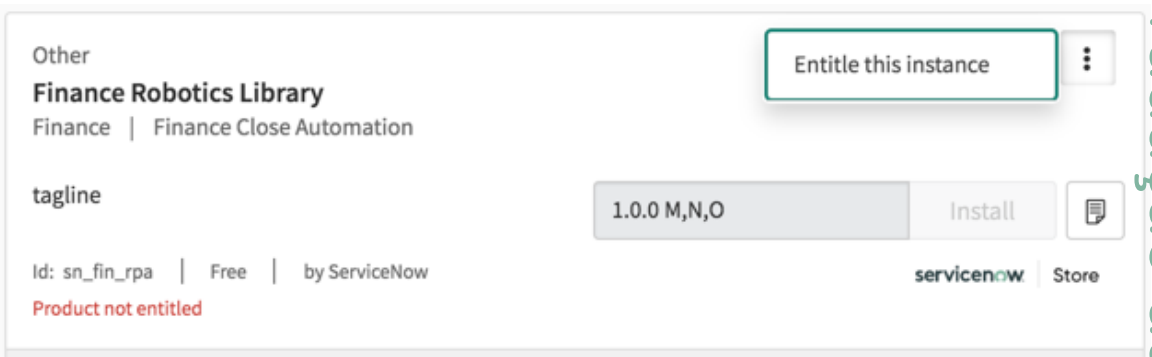
## Antes de Iniciar

Compre o produto em ServiceNow Store e. aceite do seu ServiceNow instância.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Nas opções de filtro, selecione **Produto não autorizado** indicador.
   Todos os produtos comprados sem direito são exibidos.
3. Selecione o ícone de menu ( ⋮ ) no bloco do produto e selecione **Atribuir direito a esta instância** .




4. Na caixa de diálogo Direito da aplicação, selecione **OK** .

## Resultado

O direito ao produto é fornecido ao seu ServiceNow instância.

## O que Fazer Depois

Instalar o produto se for compatível com a versão do seu ServiceNow instância.

### Acessando apps recomendados não comprados em ServiceNow Store

Os administradores podem acessar a lista de não comprados ServiceNow Store apps, exiba apps recomendados e exiba detalhes do app necessário sem navegar até ServiceNow Store.

Para acessar a lista de não comprados ServiceNow Store apps, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**. Os apps recomendados, têm **Recomendado** indicador no bloco da aplicação. Você também pode usar as opções de filtro disponíveis em **Filtros adicionais** para preencher os aplicativos necessários. As opções de filtro incluem:

| Opção de filtro | Descrição |
|---|---|
| Avaliação gratuita | O app está disponível para uma avaliação gratuita. |
| Conector do Service Graph | O tipo de app é Conector do Service Graph. |

Tradução automática

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

| Opção de filtro | Descrição |
|---|---|
| Compra em andamento | A solicitação para comprar o app está em andamento e o app não foi comprado em ServiceNow Store ainda. |
| Solicitação rejeitada | A solicitação de avaliação ou compra do app foi rejeitada. |
| Solicitação em andamento | A solicitação de avaliação ou compra do app foi iniciada e a resposta do fornecedor foi aguardada. |

- Para exibir os detalhes do app que estão disponíveis em ServiceNow Store, clique em **Exibir detalhes** .
- Para comprar ou experimentar o app necessário, na página de detalhes do app, clique em:
  - **Obter** para apps gratuitos.
  - **Comprar** para apps pagos.
  - **App de solicitação** para apps gratuitos ou pagos que exigem aprovação do fornecedor para comprar o app.
  - **Solicitar avaliação** para apps gratuitos ou pagos que exigem aprovação do fornecedor para experimentar o app.
  - **Tente** antes de adquirir a aplicação diretamente do gerenciador de aplicações. . ou será redirecionado para ServiceNow Store de onde você pode comprar o app.

### Solicitação e instale a avaliação gratuita do aplicativo

Solicite e instale uma avaliação gratuita de uma aplicação antes de adquirir a aplicação diretamente do seu ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. **Opcional:** Obtenha aprovação do fornecedor para testar a aplicação.

   **Nota:** Algumas aplicações exigem aprovação do fornecedor para experimentar a aplicação.

   a. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.

   b. PESQUISE a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.

   c. Clique em **Solicitar avaliação** .

   d. Insira seu Now Support credenciais.

   e. Clique em **Entrar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que a solicitação de avaliação foi enviada ao fornecedor. Quando o fornecedor aprovar a solicitação, você será notificado por e-mail.

2. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.

   **Nota:** Se a aplicação exigir aprovação do fornecedor, execute estas etapas depois de ser notificado por e-mail de que sua solicitação foi aprovada.

3. PESQUISE a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.

4. Clique em **Testar**.

Tradução automática

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

5. Na janela pop-up, revise as informações nessas guias e clique em **Continuar** :
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**
   - **Termos e condições**

   **Nota:** Selecione **Li e aceito os termos de uso acima** caixa de seleção.

   Você pode baixar os documentos de termos e condições.

   Em **Confirmação** uma mensagem de confirmação é exibida informando que a aplicação pode ser instalada.

   Uma avaliação da aplicação está disponível por 30 dias. Um indicador verde indica a data de vencimento da avaliação. Após o término do período de avaliação, um indicador vermelho será exibido para indicar que o período de avaliação expirou.

6. Clique em **Vá para instalar** .

### Solicitação uma aplicação gratuita ou paga

Solicite uma aplicação gratuita ou paga que exija aprovação do fornecedor para comprar a aplicação diretamente do ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. PESQUISE a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **App de solicitação** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que a solicitação foi enviada ao fornecedor. Quando o fornecedor aprovar a solicitação, você será notificado por e-mail.

### Obter uma aplicação gratuita

Obtenha um aplicativo gratuito do seu ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. PESQUISE a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **Obter**.
4. Na janela pop-up, revise as informações nessas guias e clique em **Continuar** :
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**

Tradução automática

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

- **Termos e condições**

  **Nota:** Selecione **Li e aceito os termos de uso acima** caixa de seleção.

  Você pode baixar os documentos de termos e condições.

Em **Confirmação** uma mensagem de confirmação é exibida informando que a aplicação pode ser instalada.

5. Clique em **Vá para instalar** .

### Comprar uma aplicação paga

Solicite uma cotação e compre uma aplicação paga do seu ServiceNow, sem navegar até ServiceNow Store.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. PESQUISE a aplicação necessária e clique no registro da aplicação.
3. Clique em **Comprar** .
4. Na janela pop-up, revise as informações nessas guias e clique em **Continuar** :
   - **Análise de uso e contato**
   - **Licenças de Plataforma**
   - **Termos e condições**

     **Nota:** Se **Tipo de pagamento** . **Ordem de compra** uma cotação com os detalhes de pagamento exibidos é solicitada. Você pode cancelar ou reenviar cotação.

     - Revise os detalhes de pagamento e imposto.
     - Selecione **Li e aceito os termos de uso acima** caixa de seleção.

     Você pode baixar os documentos de termos e condições.

   - Em **Confirmação** uma mensagem de confirmação é exibida informando que a solicitação de cotação foi enviada. Uma notificação por e-mail é enviada quando a solicitação é processada.
   - Quando você fecha a janela pop-up, estes botões são exibidos na página da aplicação:
     - Reenviar Cotação
     - Cancelar Cotação
     - Compra com OC
5. **Opcional:** Se quiser reenviar a cotação, clique em **Reenviar cotação** .
6. **Opcional:** Se você quiser cancelar a cotação:
   a. Clique em **Cancelar cotação** botão.
   b. Forneça o motivo do cancelamento.
   c. Clique em **Cancelar cotação** .
7. Clique em **Compra com OC** para comprar a aplicação.

Tradução automática

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

- Se aplicável, selecione **Autorizo a ServiceNow a faturar minha empresa sem ter recebido uma ordem de compra e declaro que tenho autoridade para representar minha empresa para fornecer tal autorização** caixa de seleção.
- Caso contrário, insira **Número da OC** e escolha o arquivo para **Carregar documento da OC** .

8. Clique em **Fazer um pedido** .
   Uma notificação por e-mail é enviada quando a solicitação de OC é revisada e aprovada. Em seguida, você pode instalar a aplicação .

### Concluído a transação de compra da aplicação off-line

Conclua a transação de compra da aplicação no seu ServiceNow após comprar a aplicação off-line, sem navegar até ServiceNow Store.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. PESQUISE a aplicação necessária, clique no registro da aplicação e clique em **Instalar** .

   **Nota:** A opção para instalar a aplicação está disponível depois que a aplicação é comprada off-line. Além disso, o indicador **Clique em instalar para concluir a compra** é exibido no bloco da aplicação.

3. Insira seu Now Support credenciais.
4. Clique em **Entrar**.
5. Selecione **Li e aceito os termos de uso acima** caixa de seleção.
   Você pode baixar os documentos de termos e condições.
6. Clique em **"Continuar"**.
   A aplicação foi comprada e está pronta para ser instalada.

   **Nota:** Se a aplicação não for compatível com a versão do seu ServiceNow uma mensagem de erro é exibida informando o mesmo.

7. Clique em **Instalar**.

### Instalação programada

Programe a instalação de um plug-in, aplicação ou produto no horário necessário do seu ServiceNow instância. Você pode programar várias instalações simultaneamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in, a aplicação ou o produto necessário.
3. Clique no ícone de programação de instalação ( ).

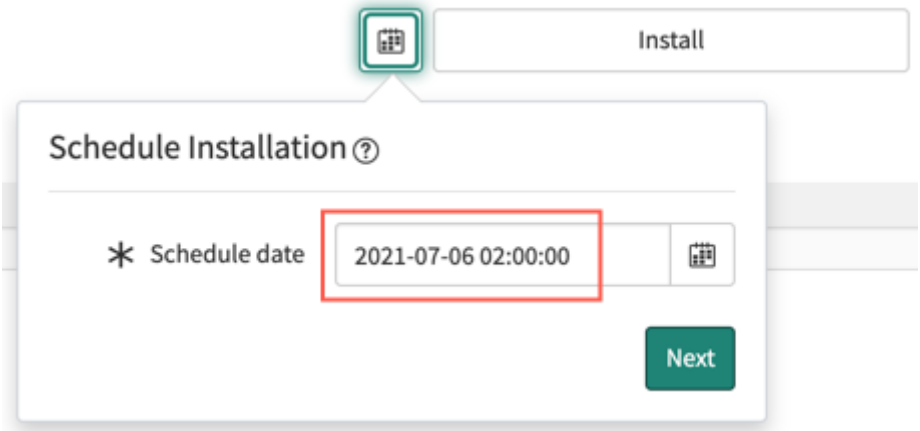
Tradução automática

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

**Nota:**

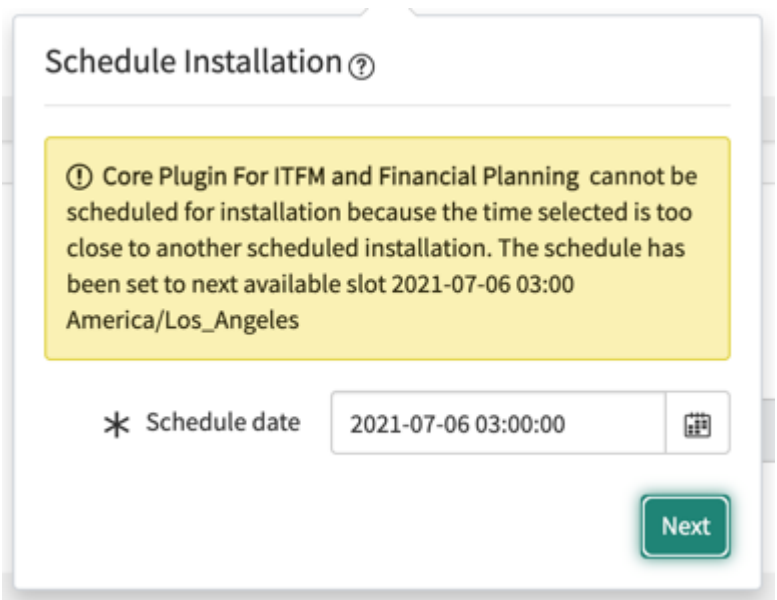
- Se a instalação do app estiver bloqueada, os ícones de instalação e programação de instalação serão desabilitados.
- Você não pode programar a instalação de um plug-in em desenvolvimento.

**4.** Especifique a hora em que você deseja programar a instalação.




**5.** Clique em **Avançar**.

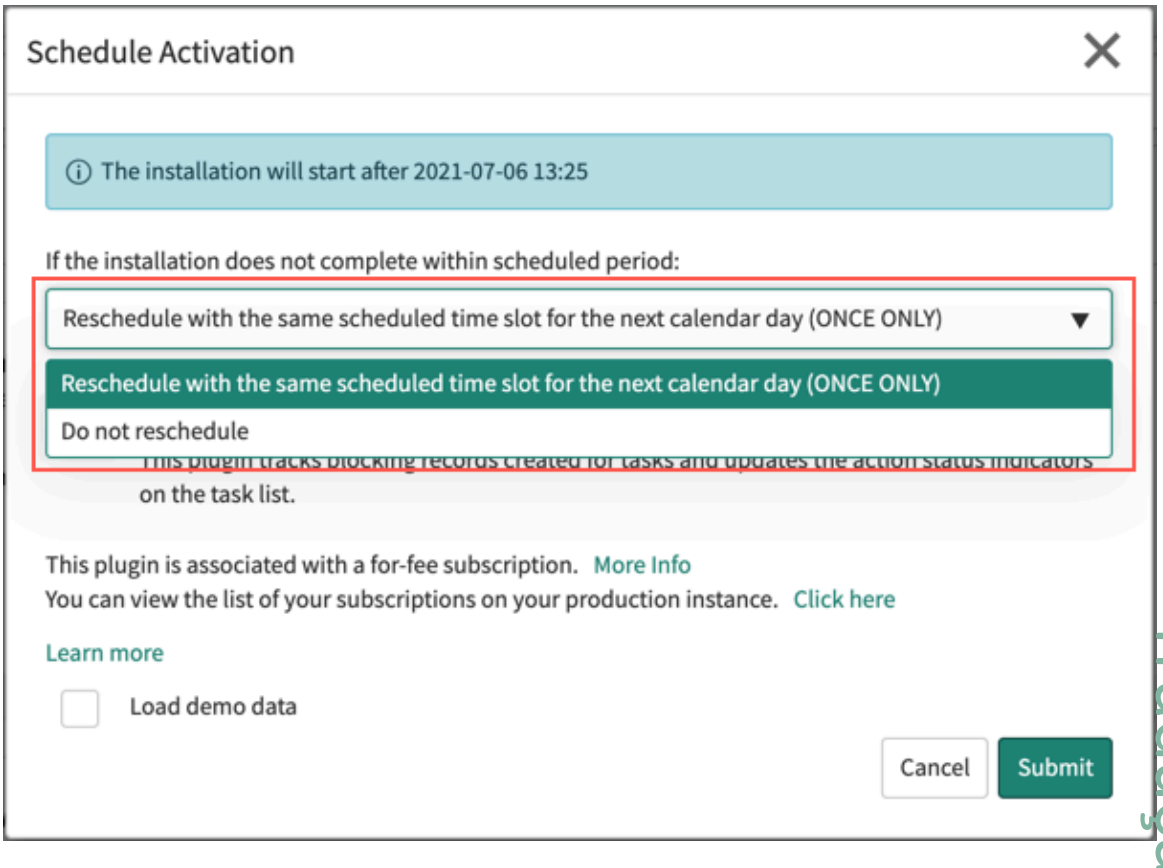
**Nota:** Se outra instalação estiver programada ao mesmo tempo, uma mensagem será exibida informando que a instalação não pode ser programada no horário mencionado e será preenchida automaticamente o próximo slot disponível .




**6.** Na janela Programar ativação, escolha a opção para reprogramar se a instalação programada não for concluída.
O administrador pode optar por repetir a instalação uma vez ou sair da instalação.

Tradução automática

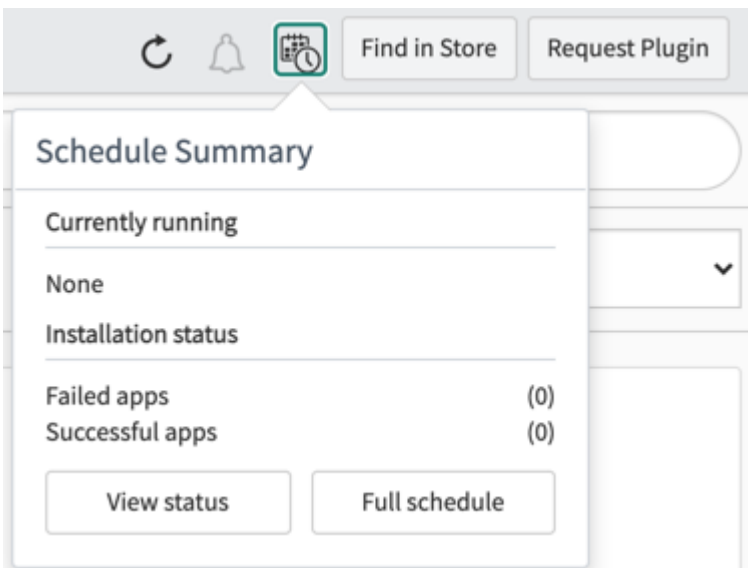
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




A instalação está programada e uma mensagem de confirmação é exibida.

### O que Fazer Depois

Clique no ícone de resumo de programação ( ) para exibir o status da instalação e o calendário de programação.

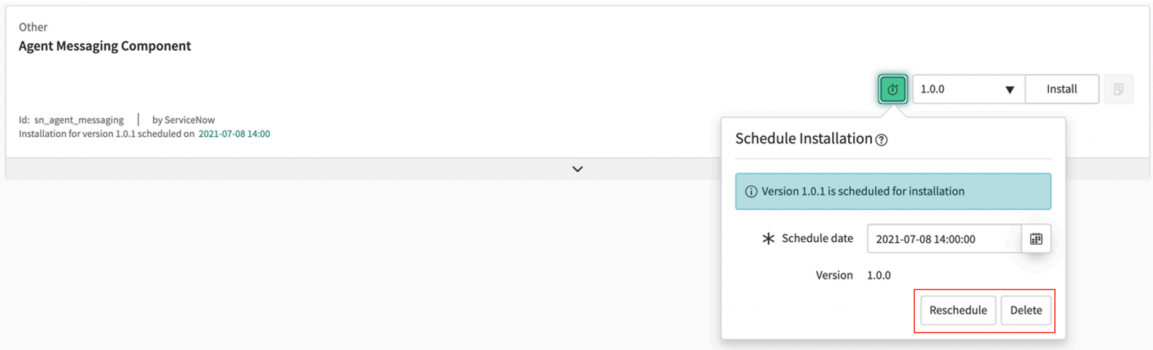



- Para exibir o status da instalação, clique em **Status da exibição** .
  - Se a instalação for bem-sucedida, os detalhes do plug-in, aplicação ou produto serão exibidos.
  - Se a instalação falhar, o motivo da falha será exibido junto com outros detalhes.

Tradução automática

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

- Para reprogramar ou excluir a instalação programada, clique em **Reprogramar** ou **Excluir** no bloco do app.




**Nota:** Se você programou a instalação de um produto, todos os aplicativos no produto também serão programados para instalação. No entanto, você não pode modificar ou excluir a programação de um app individual. Você só pode modificar ou excluir a programação do produto.

- Para exibir a programação de instalações, clique em **Programação completa** . Um calendário exibe os detalhes das instalações programadas.

### Instale ou atualize todos os aplicativos em um ServiceNow produto

Instale ou atualize todas as aplicações que fazem parte de um ServiceNow produto do seu ServiceNow uma instância de cada vez.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Selecione **Produtos da ServiceNow** . **Tipo de listagem** opções de filtro.
   A lista de ServiceNow produtos em exibidos.
3. PESQUISE o necessário ServiceNow e abra o registro.
   Use **Licenciado** e. **Não licenciado** guias para exibir detalhes sobre aplicações no produto.
4. Clique em **Instalar/Atualizar tudo** .

   **Nota:** Por padrão, a aplicação da versão mais recente é instalada. Se você quiser instalar a aplicação de outra versão, marque a versão necessária e marque a caixa de seleção Aplicação.

5. **Opcional:** Selecione **Carregar dados de demonstração** Caixa de seleção para carregar dados de demonstração de todas as aplicações exibidas na janela pop-up Instalar.
6. Clique em **Instalar**.
   - Se houver erros ou conflitos, os detalhes serão exibidos na janela pop-up Instalar. Para prosseguir com a instalação, você deve resolver os erros e resolver os conflitos.
   - Se não houver erros ou conflitos, as aplicações serão instaladas ou atualizadas e uma mensagem de confirmação será exibida.

Tradução automática

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

7. **Opcional:** Enquanto a instalação estiver em andamento, você pode ter a aplicação instalada em segundo plano clicando em **Continuar em segundo plano** .
   Após atualizar a página, esta mensagem é exibida: Instalação do produto em andamento, clique aqui para exibir os detalhes. Clique no link para ver o andamento da instalação.

### Resultado

Uma mensagem de confirmação será exibida se todas as aplicações estiverem instaladas. Caso contrário, o número de instalações bem-sucedidas e malsucedidas será exibido.

#### Instale vários aplicativos em um lote

O recurso de Instalação em lote ajuda a instalar vários aplicativos, plug-ins ou personalizações de aplicativos juntos, em vez de instalá-los em série, um de cada vez. Você pode acessar esse recurso no Integração e entrega contínuas(CI/CD) APIs por meio de três novos endpoints ou por meio do spoke de CI/CD em IntegrationHub usando Flow Designer ações e subfluxos.

### Visão geral

Ao gerenciar muitos tipos de aplicações, pode ser um desafio ter pipelines separados para cada aplicação e aguardar que eles implantem em série no mesmo ambiente. Com o recurso Instalação em lote, você pode instalar várias aplicações juntas agrupando-as em uma única JSON arquivo de manifesto. Essas aplicações incluem aplicações globais ou com escopo, plug-ins e personalizações de aplicações.

Um lote pode conter qualquer combinação dos seguintes tipos:

- A ServiceNow plug-in
- Aplicação: Aplicações com escopo no ServiceNow Store Que sua empresa não possui aplicações globais ou com escopo no Repositório de aplicações de propriedade da sua empresa e suas personalizações de aplicações para aplicações da Store armazenadas no Repositório de aplicações.

### Métodos de instalação em lote

Para obter detalhes sobre como instalar aplicações em um lote por meio da REST API, consulte Integração contínua/Entrega contínua (CI/CD) API .

Para obter detalhes sobre como instalar aplicações em um lote com Flow Designer aplicação, consulte Spoke de Integração Contínua e Entrega Contínua (CICD) .

#### Instale um ServiceNow Store aplicação

Instale uma aplicação que você comprou do ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

### Antes de Iniciar

- Compre uma aplicação do ServiceNow Store.
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin, sn_appclient.app_client_company_installer (só pode instalar aplicações que correspondam à empresa da instância) ou sn_appclient.app_client_user

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicações que você compra do ServiceNow Store São adicionados ao Gerenciador de aplicações automaticamente. Você deve instalar a aplicação do Gerenciador de aplicações para ativá-la em uma instância.

Para instalar uma aplicação que você publicou no ServiceNow repositório de aplicações, siga as etapas em Instale uma aplicação do repositório de aplicações em vez disso.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.
7. **Opcional:** Clique em **Vá para Gestão de assinaturas** para mapear a aplicação instalada para uma assinatura.

#### Tópicos relacionados

Instale personalizações de um repositório de aplicações

Desenvolvedor gerenciado pelo sistema e funções de implantação

## Instale uma atualização em um ServiceNow Store aplicação

Instale uma atualização em um aplicativo que você comprou do ServiceNow Store.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação com os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Se estiverem disponíveis, você poderá selecionar versões personalizadas a serem instaladas.
3. Ao lado da listagem de aplicações, selecione a versão a ser instalada.

Tradução automática

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

4. Clique em **Atualizar**.

**Nota:** Quando os clientes fazem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as exclusões na pasta author_elective_update serão gravadas como ignoradas na entrada Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de registros Ignorar.

**Tópicos relacionados**

Desenvolvedor e permissões de implantação

Desenvolvedor gerenciado pelo sistema e funções de implantação

## Selecione uma aplicação no seletor de aplicações

Use o seletor de aplicações para selecionar o escopo da aplicação ao qual todos os novos registros e atualizações se aplicam.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Delegated_developer ou admin.

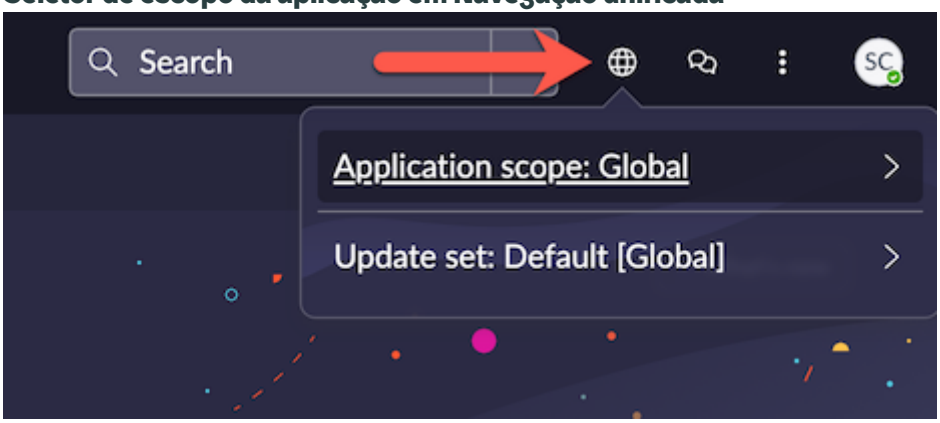
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os desenvolvedores de aplicações devem selecionar uma aplicação como seu contexto de escopo atual. Todos os novos registros se tornam parte desta aplicação. . ServiceNow AI Platform o também usa o escopo da aplicação atual para determinar se o desenvolvedor pode exibir ou fazer mudanças em registros em outros contextos de escopo.

### Procedimento

1. Em Navegação unificada, selecione o ícone do seletor ( ).
   Quando o escopo da aplicação é definido como um escopo não global, o ícone do seletor é exibido com um anel vermelho ( ).
2. Selecione **Escopo da aplicação** para abrir uma lista de escopos disponíveis para você.

**Seletor de escopo da aplicação em Navegação unificada**




3. **Opcional:** Quando os administradores mudam o escopo da aplicação, o sistema alterna automaticamente o conjunto de atualizações atual para ser o conjunto de atualizações padrão da aplicação.
   Os administradores podem modificar isso selecionando **Conjunto de atualizações** e escolher um diferente na lista.

Tradução automática

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

### O que Fazer Depois

O seletor de aplicações faz parte do Next Experience seletor. Para obter mais informações, consulte Explorando Next Experience seletores .

Para obter mais informações sobre escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação .

Para obter mais informações sobre como selecionar conjuntos de atualizações, consulte Selecione o conjunto de atualizações atual em Navegação unificada .

## Repare um ServiceNow aplicação

Repare um ServiceNow reinstalando-o.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Selecione **Instalado** opção.
   Todos os aplicativos instalados são exibidos.
3. Selecione um bloco de aplicação para navegar até a página de detalhes da aplicação.
4. Em **Ações rápidas** , selecione **Reparo** .

### Resultado

A aplicação e suas dependências são reinstaladas.

**Nota:**

- Ao reparar uma aplicação com uma personalização, a personalização também é reparada, a menos que esteja vinculada a um repositório de controle de código-fonte.
- Presume-se que o conjunto completo de personalizações de uma aplicação esteja dentro da personalização da aplicação. Ao reparar, instalar ou atualizar a aplicação ou plug-in subjacente que tem uma personalização de app associada, as mudanças feitas fora dessa personalização de aplicação são substituídas.

  Com um reparo, todos os arquivos com registros sys_update_xml são adicionados ao conjunto de atualizações remoto. O conjunto de atualizações remotas é nomeado com o formato: "Reparar/atualizar app > nome do escopo da aplicação> no <timestamp>".

## Optar por não participar de ServiceNow Store produtos

Optar por não receber o produto necessário disponível em ServiceNow Store Navegando até o módulo Produtos da ServiceNow.

### Antes de Iniciar

- Produto aceito
- Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Produtos da ServiceNow**.
   ServiceNow produtos que estão disponíveis em ServiceNow Store são exibidos. Os produtos são organizados com base na família de produtos da qual fazem parte.
2. Para recusar ServiceNow produtos:
   a. Clique no bloco do produto necessário.
   b. Clique em **Recusar** .
   c. Insira seu Now Support credenciais.
   d. Clique em **Recusar** .

### Considerações de instalação

Ao instalar apps, considere as opções apresentadas aqui.

### Registros ignorados que ocorrem durante a instalação da aplicação

Alguns registros podem ser ignorados quando você faz atualizações locais em aplicações globais ou com escopo. Os registros ignorados podem ocorrer quando você modifica os registros de metadados na instância na qual está implantando ou quando aplica um conjunto de atualizações. Dependendo do modelo de implantação usado e do estado das propriedades aplicáveis, você pode arriscar "registros ignorados", que são gerados no sys_upgrade_history_log. Saiba o que esperar da sua instância ao fazer upgrade de uma aplicação usando vários métodos diferentes.

## Casos de uso geral

Na maioria das circunstâncias, estes casos de uso gerais ocorrem durante a instalação da aplicação:

| Tipo de implantação | Tipo de aplicação | Resultado esperado |
|---|---|---|
| Controle de código-fonte | Com escopo | Nenhuma omissão, a aplicação carrega do controle de código-fonte. Se existir um xml de atualização local, você será solicitado a armazenar essas mudanças. |
| Controle de código-fonte | Global | Nenhuma omissão, a aplicação carrega do controle de código-fonte. Se existir um xml de atualização local, você será solicitado a armazenar essas mudanças. |
| Repositório de aplicações | Com escopo | Registros ignorados são gerados e as personalizações preservadas. |
| Repositório de aplicações | Global | Registros aplicados e ignorados da aplicação são gerados somente quando um sinistro superior é encontrado. |

Tradução automática

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

| Tipo de implantação | Tipo de aplicação | Resultado esperado |
|---|---|---|
| | | Para obter detalhes, consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas. |
| Armazenamento | Com escopo | Registros ignorados são gerados, mudanças de personalização aplicadas. |
| Controle de código-fonte | Personalização | Sem ignorados, a personalização é carregada do Controle de código-fonte. Se existir um xml de atualização local, você será solicitado a armazenar essas mudanças. |
| Repositório de aplicações | Personalização | Nenhum registro ignorado é gerado, mudanças de personalização aplicadas. |
| Repositório de aplicações/loja | Com escopo e personalização | Nenhum registro ignorado é gerado, a menos que a personalização atualize o registro da aplicação de base. Nesse caso, uma entrada de log de uma atualização ignorada para a aplicação de base é criada. |

## Atualizações eletivas do autor

É importante entender a finalidade do **author_elective_update** pasta.

Quando ServiceNow Empacota sua aplicação para o repositório ou para confirmar com o Controle de código-fonte, elementos adicionais (que podem ter sido ignorados anteriormente) são descarregados no **author_elective_update** pasta. (Esses elementos excluídos geralmente são chamados simplesmente de "exclusões".) Quando sua aplicação é instalada em sua própria instância, os arquivos excluídos são carregados automaticamente do **author_elective_update** pasta.

Por exemplo, se você alterou o esquema da sua aplicação excluindo uma tabela ou uma coluna, esses arquivos serão rastreados na pasta, mas não serão aplicados por padrão. Há regras específicas que se aplicam ao autor de atualizações eletivas que você pode mudar, com base nas propriedades que pode definir. Esta pasta contém arquivos de metadados excluídos, incluindo mudanças de esquema e descarregamentos de conjunto de opções que você pode aplicar ou ignorar. Se você os aplica ou ignora, e se os registros ignorados correspondentes são gerados, depende do estado das seguintes propriedades e do fluxo de processamento:

| Nome da propriedade | Comportamento | Padrão | Usado no controle de código-fonte |
|---|---|---|---|
| com.glide.apps.include_only_changed_ | Carregamento elementos excluídos e atualiza os campos | Falso(a) | Não |

Tradução automática

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

| Nome da propriedade | Comportamento | Padrão | Usado no controle de código-fonte |
|---|---|---|---|
| | sys_choice de author_elective_update | | |
| com.glide.apps.include_my_schema | Carrega somente elementos excluídos em arquivos de esquema de author_elective_update. Aplica-se a instalações de aplicações do cliente e não a aplicações de terceiros. | Falso(a) | Não |
| .glide.apps.force_skips | Cria registros ignorados para todos author_elective_update | Falso(a) | Não |
| com.glide.apps.include_my_deletes | Processo author_elective_update | Falso(a) | Sim |
| com.glide.apps.include_global_deletes | Processo author_elective_update para aplicações globais | Falso(a) | Sim |

**Nota:**

Quando não há propriedade para com.glide.apps.include_my_schema, o padrão é False. No entanto, desde a versão Orlando, as novas instâncias têm uma entrada padrão na tabela para defini-la como verdadeira.

Tradução automática

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

## Sinistros

As declarações se aplicam a aplicações globais e personalizações de aplicações. Em aplicações globais, as declarações permitem que o sistema escolha um registro deterministicamente caso o mesmo arquivo seja incluído em várias aplicações. Se você vir um sinistro superior, um log de histórico de upgrade para o registro ignorado será criado para identificar um status de sinistro conflitante. Para obter detalhes, consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas.

### Revertendo e removendo aplicações

Como administrador, você pode reverter e remover aplicações indesejadas.

### Reverta uma aplicação

Como administrador, você pode reverter a última instalação de uma aplicação selecionada. Ao reverter uma aplicação, você remove todas as atualizações de código, tabela e arquivo da instalação inicial.

### Antes de Iniciar

- Publique uma ou mais aplicações no repositório de aplicações.
- A aplicação selecionada deve ter sido instalada no repositório de aplicações ou na loja de aplicações. Consulte Instale um ServiceNow Store aplicação.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode reverter a última instalação ou upgrade de todas as aplicações instaladas da loja de aplicações ou repositório. A reversão de uma instalação permite que você faça as mudanças necessárias nos artefatos associados a uma aplicação antes de publicá-la e instalá-la novamente.

**Nota:** Esta reversão não afeta o registro da aplicação global. Para remover o registro da aplicação global, você deve executar uma desinstalação da aplicação. Consulte Desinstalar uma aplicação.

### Procedimento

1. Faça login na instância na qual você deseja reverter a aplicação instalada.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Aplicações da minha empresa**.
3. Clique no nome ou no ícone da aplicação que você deseja reverter.
4. No registro da aplicação personalizada, clique em **Reversão** link relacionado.

#### Tópicos relacionados

Desinstalar uma aplicação

## Exclua uma aplicação

Como administrador, você pode excluir aplicações personalizadas que não são mais necessárias. Em geral, você exclui somente aplicações que nunca foram compartilhadas com outras instâncias.

### Antes de Iniciar

- Para garantir que você possa reinstalar a aplicação mais tarde, primeiro publique um backup da sua aplicação no ServiceNow repositório de aplicações, ServiceNow Store ou um conjunto de atualizações. Consulte Compartilhamento de aplicações .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esse processo garante que o sistema possa oferecer suporte a quaisquer aplicações publicadas. Quando você exclui uma aplicação, todos os registros associados à aplicação, como tabelas, regras de negócios e menus, também são excluídos.

### Procedimento

1. Faça login na instância da qual você deseja excluir a aplicação instalada.
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Aplicações da minha empresa**.
3. Selecione a aplicação que você deseja excluir.
4. No registro da aplicação, selecione **Excluir** .
   Uma mensagem de confirmação indica se algum arquivo de aplicação está associado à aplicação que você está excluindo.
5. Selecione a opção apropriada.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mostrar arquivos** | Navegue até uma lista de arquivos associados ao registro da aplicação. Revise esta listagem e determine como remover os arquivos antes de excluir a própria aplicação. |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Excluir** | Exclua a aplicação selecionada. |
| **Cancelar** | Cancelar a exclusão dos arquivos associados à aplicação selecionada. |

6. Na caixa de mensagem de confirmação, insira `excluir` e selecione **OK** .
   Se algum arquivo de metadados restante estiver associado ao registro da aplicação, o sistema impedirá sua exclusão até que todos os arquivos associados sejam removidos.

### Resultado

A menos que a aplicação estenda outras aplicações ou os arquivos ainda estejam associados à aplicação, o sistema exclui a aplicação.

**Nota:** Se uma aplicação estiver vinculada ao Controle de código-fonte (ou seja, o repositório Git), você também deverá excluir o registro de configuração Git de uma aplicação na tabela Configurações do repositório (sys_repo_config). Sem excluir este registro, a aplicação não pode ser reimportada do Controle de código-fonte nesta instância.

## Desinstalar uma aplicação

Como administrador, você pode desinstalar aplicações que não são mais necessárias. Normalmente, você desinstala aplicações que foram compartilhadas com outras instâncias e deseja removê-las.

### Antes de Iniciar

**Nota:** Para aplicações com escopo global, você deve primeiro remover os arquivos associados da aplicação antes de excluir o registro da aplicação. Essas ações ajudam a proteger a integridade da instância, impedindo a exclusão acidental de arquivos no escopo global. Consulte Legado - Remova um arquivo de uma aplicação global e. Legado - Mover um arquivo de aplicação entre aplicações globais .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desinstala uma aplicação, todos os arquivos de aplicação associados à aplicação também são removidos.

### Procedimento

1. Faça login na instância na qual você deseja desinstalar uma aplicação.
2. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Clique no nome ou no ícone da aplicação que você deseja desinstalar.

   **Nota:** Não é possível desinstalar aplicações no **Em desenvolvimento** , mas você pode excluí-los. Para saber mais sobre o que acontece quando você executa uma exclusão de aplicação, consulte Exclua uma aplicação. Você também não pode desinstalar aplicações do sistema de base.

4. No registro da aplicação personalizada, clique em **Desinstalar** link relacionado.
   As seguintes informações são exibidas na janela pop-up:
   - Lista de aplicações dependentes.
   - Lista de aplicações em desenvolvimento.
   - Tabelas e registros na aplicação necessária.

Tradução automática

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

- Opção para manter as tabelas e os dados da aplicação.

  **Nota:** Se uma das aplicações dependentes for desinstalada depois de reter as tabelas e os dados, o **Aplicações desinstaladas com tabelas retidas** a lista também é exibida. Nesse caso, o **Mantenha tabelas e dados** a caixa de seleção está marcada por padrão e não pode ser desmarcada.

  Quando os clientes fazem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as exclusões na pasta author_elective_update serão gravadas como ignoradas na entrada Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de registros Ignorar.

5. Na caixa de diálogo de confirmação de desinstalação, revise as tabelas e os registros associados à aplicação antes de desinstalar essa aplicação.
6. Para excluir todos os dados associados a esta aplicação, desmarque **Mantenha tabelas e dados** caixa de seleção.
   Deixe esta caixa de seleção marcada para remover somente arquivos da aplicação.
7. Clique em **OK**.
8. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `desinstalar` e clique em **OK** .
9. Clique em **Concluído**.

### Exibir o histórico de upgrades de um ServiceNow Store aplicação

Exiba o histórico de upgrades de uma aplicação que você comprou e instalou no ServiceNow Store.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_appclient.app_client_company_installer (só pode instalar aplicações que correspondam à empresa da instância), sn_appclient.app_client_user, unified_plug-in_read_only

#### Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
3. Clique no ícone de menu ( ⋮ ) no bloco da aplicação e clique em **Exibir histórico de upgrades** .

   **Nota:** Quando os clientes fazem upgrade para esta nova versão da sua aplicação, as exclusões na pasta author_elective_update serão gravadas como ignoradas na entrada Histórico de upgrades para este upgrade da aplicação. Seus usuários podem navegar na lista Ignorar e aplicar as mudanças caso a caso. Seus clientes têm a opção de definir com.glide.apps.include_my_deletes como falso, o que também ignorará a gravação de registros Ignorar.

## Gestão de várias instâncias

A Gestão de várias instâncias oferece ferramentas e visibilidade para controlar como as instâncias compartilham informações para aplicações habilitadas. Esse recurso pode ser utilizado para aplicações da ServiceNow quando elas precisam comunicar dados em várias instâncias na conta de um cliente.

Tradução automática

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

## Iniciar

### Explorar

Saiba como a Gestão de várias instâncias ajuda as instâncias a compartilhar informações para aplicações habilitadas.

### Configurar

Configurações de confiança para aplicações.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas sobre a Gestão de várias instâncias no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

## Explorar a Gestão de várias instâncias

Explore os recursos fornecidos pela Gestão de várias instâncias para controlar como suas instâncias da ServiceNow compartilham dados entre aplicações. Isso é útil para sincronizar informações entre várias instâncias em uma única conta de cliente.

## Gestão de várias instâncias

A Gestão de várias instâncias tem as seguintes funções.

| Usuários | Descrição |
|---|---|
| administrador | |
| sn_mif.mif_admin | |

Tradução automática

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

## Benefícios da Gestão de várias instâncias

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Forneça visibilidade de dados protegidos com uma configuração de confiança por instância e por aplicação | Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados | administrador |
| Simplifique o gerenciamento de configurações de confiança em todo o seu ambiente de várias instâncias | Configuração de confiança da aplicação entre instâncias | ou sn_mif.mif_admin |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar a Gestão de várias instâncias, consulte:

- Configurar instâncias do gerenciador
- Configure instâncias gerenciadas

## Configuração da Gestão de várias instâncias

Saiba mais sobre as configurações de diferentes instâncias para comunicar dados em várias instâncias na conta de um cliente.

- Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados: Determinadas aplicações da ServiceNow têm a capacidade de fornecer visibilidade de dados entre instâncias na conta de um cliente.

  **Nota:** Essa capacidade pode ser aproveitada somente se você tiver a Central de segurança e a Gestão de assinaturas instaladas em sua instância. Para obter mais informações, consulte Central de segurança e Gestão de assinaturas.

- Configuração de confiança da aplicação entre instâncias: O gerenciamento de várias instâncias fornece um mecanismo para simplificar o gerenciamento de configurações de confiança em todo o seu ambiente de várias instâncias.

### Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados

Determinadas aplicações da ServiceNow têm a capacidade de fornecer visibilidade de dados em todas as instâncias na conta de um cliente.

A visibilidade de dados é protegida por uma configuração de confiança por instância, por aplicação. Você pode configurar o compartilhamento de dados para instâncias de produção e não produção para as aplicações aplicáveis navegando até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Configuração de confiança**.

Tradução automática

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

**Nota:**

Por padrão, as instâncias de não produção permitem o compartilhamento de dados da aplicação somente com a produção. As instâncias de produção não permitem o compartilhamento de dados da aplicação com qualquer outra instância. No entanto, eles podem ser atualizados pelo administrador para cada instância com base nas necessidades de negócios.

Se você rebaixar uma instância de produção para não produção ou promover uma instância de não produção para produção, todas as personalizações anteriores para as configurações de compartilhamento de dados serão redefinidas para a configuração padrão.

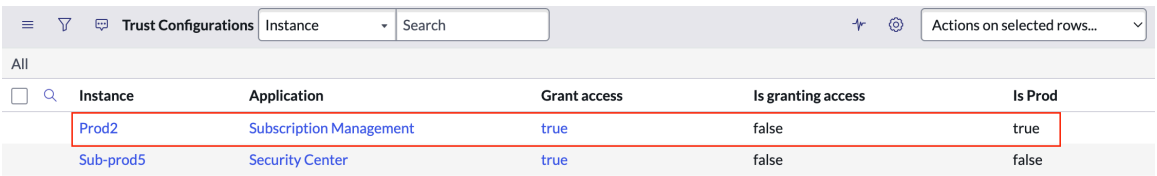
. **Conceder acesso** a coluna indica a permissão concedida pela instância à qual você está conectado no momento para a instância nomeada na coluna de instância da mesma linha. . **Está concedendo acesso** A coluna exibe se a instância mencionada na coluna Instância concedeu ou não acesso à instância na qual você está conectado no momento; ela não pode ser editada.

A seguir estão alguns exemplos de restrições de compartilhamento de dados entre instâncias.

### Example: Conectado ao Prod1

No exemplo a seguir, você está conectado ao Prod1. O Prod1 concedeu acesso à instância Prod2 para a Gestão de assinaturas de aplicações, conforme indicado por Verdadeiro valor no **Conceder acesso** coluna.

O Prod2 não concedeu acesso ao Prod1, conforme indicado pelo Falso valor no **Está concedendo acesso** coluna.




Para revogar o acesso ao app Gestão de assinaturas do Prod1 para o Prod2, atualize o valor em **Conceder acesso** coluna para Falso Conectado ao Prod1.

### Example: Conectado ao Prod2

No exemplo a seguir, você está conectado ao Prod2. O Prod1 concedeu acesso à instância Prod2 para a Gestão de assinaturas de aplicações, conforme indicado por Verdadeiro valor no **Está concedendo acesso** coluna.

O Prod2 não concedeu acesso ao Prod1, conforme indicado pelo Falso valor no **Conceder acesso** coluna.

Para conceder acesso do Prod2 ao Prod1 para a aplicação Gestão de assinaturas, atualize o valor em **Conceder acesso** coluna para Verdadeiro Enquanto estiver conectado ao Prod2.

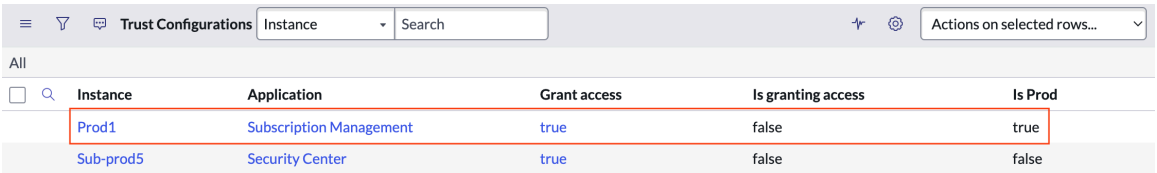
Tradução automática

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

## Example: Conectado ao Sub-prod2

No exemplo a seguir, você está conectado ao Sub-prod2. O Prod1 não concedeu acesso à instância Sub-prod2 para a Gestão de assinaturas de aplicações, conforme indicado pelo `Falso` valor no **Está concedendo acesso** coluna.

O subprod2 concedeu acesso ao Prod1, conforme indicado pelo `Verdadeiro` valor no **Conceder acesso** coluna.

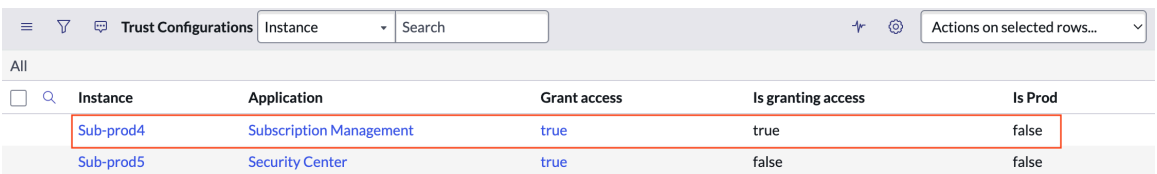



| Instance | Application | Grant access | Is granting access | Is Prod |
|---|---|---|---|---|
| Prod1 | Subscription Management | true | false | true |
| Sub-prod5 | Security Center | true | false | false |

Para revogar o acesso do Sub-prod2 ao Prod1 para a aplicação Gestão de assinaturas, atualize o valor em **Conceder acesso** coluna para `Verdadeiro` Enquanto estiver conectado ao Sub-prod2.

## Example: Conectado ao Sub-prod3

No exemplo a seguir, você está conectado ao Sub-prod3. O subprod4 concedeu acesso à instância Subprod3 para o Application Subscription Management, conforme indicado pelo `Verdadeiro` valor no **Está concedendo acesso** coluna. O sub-prod3 também concedeu acesso ao Sub-prod4, conforme indicado por `Verdadeiro` valor no **Conceder acesso** coluna.




| Instance | Application | Grant access | Is granting access | Is Prod |
|---|---|---|---|---|
| Sub-prod4 | Subscription Management | true | true | false |
| Sub-prod5 | Security Center | true | false | false |

### Configuração de confiança da aplicação entre instâncias

O gerenciamento de várias instâncias fornece um mecanismo para simplificar o gerenciamento de configurações de confiança em todo o seu ambiente de várias instâncias.

O recurso de várias instâncias apresenta novos conceitos, descrevendo como a comunicação é compatível entre instâncias para aplicações habilitadas e seus recursos. Para fazer isso com segurança, você precisa definir como essas instâncias confiam umas nas outras. Isso pode ser definido como um perfil de confiança. O perfil de confiança define como um conjunto de instâncias se comunica para uma determinada aplicação. Para que este perfil seja aplicado a cada instância, esse perfil precisa ser propagado para as instâncias que participarão de uma determinada aplicação.

O gerenciamento de várias instâncias oferece um mecanismo centralizado para definir e manter configurações de confiança em toda a implantação de várias instâncias. Isso simplifica o processo de propagação de configurações de confiança para todas as instâncias sob seu controle, designando uma instância de produção designando uma instância de produção para gerenciar as configurações de confiança em todas as instâncias que ela deve gerenciar remotamente.

## Conceitos de confiança

**Perfil de confiança**

O perfil de confiança define a configuração de confiança ideal de todas as instâncias que participam de uma aplicação específica. O perfil de confiança

Tradução automática

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

é específico de uma aplicação habilitada. Ele define como as instâncias aproveitam os recursos da aplicação para se comunicar umas com as outras. Depois que o perfil de confiança da aplicação com a configuração de confiança para cada instância for definido, ele poderá ser compartilhado com as instâncias gerenciadas. Isso acionará o preenchimento automático de tabelas de confiança nessas instâncias. Essa automação depende de um gerenciador de perfil de confiança definido. Caso contrário, a configuração de confiança precisará ser criada manualmente em cada instância.

Por exemplo, se você estiver conectado ao subprod 2 e o Prod 1 tiver privilégios de gerenciamento sobre o subprod 2, poderá usar o. **Perfil de confiança de sincronização** Botão em Prod 1 para distribuir perfis de confiança para todas as instâncias sob a gestão do Prod 1. O perfil de confiança atualizado será refletido no Prod 2.

**Capacidades e operações**

Os recursos são recursos da aplicação que seriam aproveitados para comunicação entre instâncias. É um grupo de operações granulares que estão disponíveis como parte da aplicação.

As aplicações habilitadas em uma instância possuem um perfil de confiança, que é estabelecido para cada capacidade exposta. Para garantir uma comunicação perfeita entre as instâncias desses recursos, uma configuração de confiança deve ser definida. Este perfil de confiança abrange todas as configurações de confiança necessárias entre instâncias de uma aplicação específica e seus recursos.

**Fidutor e Fiduciário**

Trustor pode ser definido como a instância que confia nas outras instâncias a exibição de seus dados e/ou o recebimento de mensagens da instância confiável.

Por exemplo, você está conectado ao Prod 1. Há 2 outros sub-prod- sub-prod 1 e sub-prod 2. Se Prod 1 trust sub-prod 1 e sub-prod 2, então Prod 1 é o Trustor e sub-prod 1 e sub-prod 2 são Trustees.

**Nota:** O conceito de confiança funciona na instância de uma determinada aplicação no nível de capacidade. A tabela que lista as instâncias confiáveis por sua instância tem 3 colunas: Aplicação, capacidade e instância de trustee.

Quando as instâncias precisam se comunicar, elas consideram a configuração de confiança da aplicação antes de se comunicarem umas com as outras.

Por exemplo, se uma aplicação habilitada no Prod 1 precisar enviar uma mensagem para Sub-prod 1 e Sub-prod 2, esses subprodutos deverão confiar no Prod 1 para receber a mensagem e agir nela. Neste cenário, os sub-prods são os trustors, e Prod 1 é o trustee.

Se o Prod 1 não confiar no subprod 1 e no subprod 2, as mensagens dos subprods para o Prod 1 não serão processadas.

Você pode ir para a tabela de confiança e criar um novo registro de confiança.

## Gestão de configuração de confiança

**Gerenciando instâncias**

A tabela mostra a instância designada como a instância do gerenciador da instância na qual você está conectado. Se você estiver conectado à instância de gerenciamento, a tabela ficará em branco.

Tradução automática

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

Por exemplo, você está conectado ao Prod 1. As instâncias mostradas na tabela Gerenciando instâncias são as instâncias que estão sendo gerenciadas pelo Prod 1 para aplicações específicas.

**Instâncias gerenciadas**

A tabela mostra as instâncias que você está gerenciando.

Por exemplo, você está conectado ao Prod 1. As instâncias mostradas na tabela Instâncias gerenciadas são as instâncias que o Prod 1 está gerenciando para as aplicações especificadas.

As instâncias gerenciadas devem conceder permissão para gerenciar instâncias para distribuir automaticamente perfis de confiança.

**Nota:** Uma instância não pode ser gerenciada e gerenciada. Uma instância pode gerenciar várias instâncias simultaneamente. Uma aplicação em uma instância pode ser gerenciada por apenas uma instância por vez.

### Configurar instâncias do gerenciador

Implemente as etapas a seguir para configurar as instâncias do gerenciador no Gestão de várias instâncias.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_mif.mif_admin.

## Procedimento

1. Faça login na instância que será gerenciada.
2. Ir para **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadoras**.
   A lista Instâncias do gerente é exibida.

   **Nota:** sn_mif_managed_by_instance é a tabela para definir as instâncias do gerenciador.

   A tabela de instância do gerente fornece uma lista de aplicações de várias instâncias e as instâncias do gerente associadas a cada para configuração de confiança, por exemplo, Integridade do impacto.
3. Selecione **Novo** para designar um gerente.
   O formulário Instâncias do gerente é exibido.
4. No formulário Instâncias do gerente, preencha o seguinte.

| Entrada | Descrição |
|---|---|
| **Instância gerenciadora** | Selecione uma instância do gerente na lista de nomes de instância usando a opção de pesquisa.<br><br>**Nota:** Somente instâncias de produção devem ser designadas como gerentes primários para instâncias de produção e subprodução. As instâncias de subprodução podem gerenciar outras instâncias de subprodução sob condições específicas e definidas. |

Tradução automática

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

| Entrada | Descrição |
| --- | --- |
| **Aplicação** | Selecione a aplicação apropriada na lista de aplicações usando a opção de pesquisa. |

5. Selecione **Enviar**.

### Configure instâncias gerenciadas

Implemente as etapas a seguir para configurar as instâncias gerenciadas na Gestão de várias instâncias.

#### Antes de Iniciar

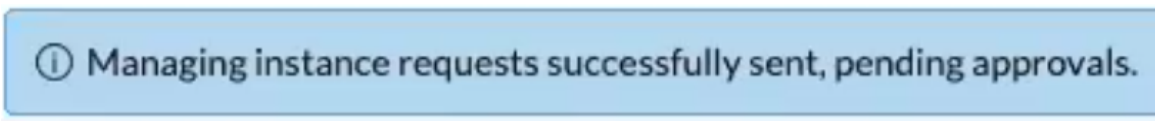
Função necessária: admin ou sn_mif.mif_admin.

#### Procedimento

1. Ir para **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadas**.
2. Selecione **Adicione instâncias gerenciadas** .
   O modal Adicionar instâncias gerenciadas é exibido. As instâncias gerenciadas permitem que a instância de gerenciamento distribua remotamente as configurações de perfil de confiança. O modal mostra uma lista de instâncias para as quais a solicitação de aprovação é enviada.

   **Nota:** As instâncias que aparecem na lista são extraídas da tabela de instâncias. As instâncias que pertencem à mesma conta e cliente são mostradas na lista somente para a solicitação a ser enviada.

3. Selecione **Enviar solicitações** para enviar a solicitação para as instâncias selecionadas para permitir que o seja gerenciado.
   A seguinte mensagem é exibida:

4. Atualize a instância gerenciada e você verá a lista de instâncias para as quais enviou a solicitação com aprovação pendente.
   A instância Gerenciando precisa aprová-los.
5. Vá para a instância Gerenciado por instâncias e atualize-a.
   Você verá as aprovações solicitadas.
6. Selecione o ícone de informações ao lado do nome da aplicação na instância Gerenciado por instâncias.
   O registro Instâncias do gerente é exibido.
7. Selecione **Abrir registro** no pop-up para abrir o registro.
8. Selecione um dos seguintes registros de instâncias do gerenciador de ações.
   - Aprovar instância do gerente
   - Rejeitar instância do gerente

   **Nota:** Se você for um administrador de Gestão de várias instâncias, também será notificado por e-mail sobre as solicitações de aprovação.

Tradução automática

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

**9.** Uma vez aprovada, revise a instância de instâncias gerenciadas e as atualizações de status.

> **Nota:** O status será exibido como revogado na instância de instâncias gerenciadas se tiver sido excluído da instância Gerenciado por instâncias. Se uma solicitação for aprovada pelo sistema, o status será exibido como Aprovado automaticamente.

## Gestão de assinaturas

O Gestão de assinaturas permite gerenciar proativamente suas assinaturas e monitorar o uso de assinaturas em suas instâncias.

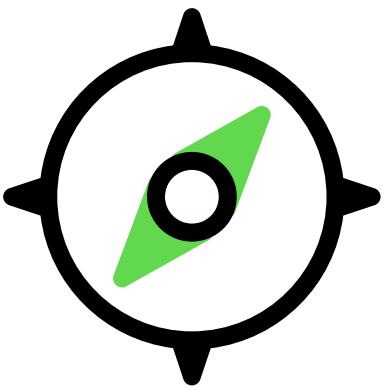
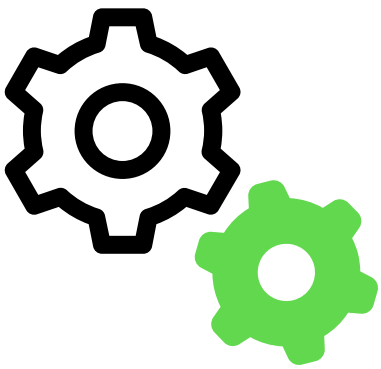
https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista a este breve vídeo para ter uma visão geral de Gestão de assinaturas.

### Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

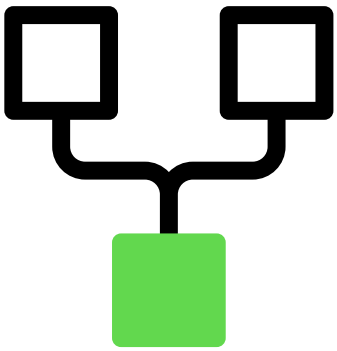
### Iniciar

| Explorar | Configurar | Gerenciar assinaturas por usuário |
|---|---|---|
|  |  | |
| Saiba mais sobre Gestão de assinaturas benefícios e recursos. | Definir configurações Gestão de assinaturas. | Aloque assinaturas por usuário usando grupos recomendados. |

Tradução automática

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

### Mapeie tabelas e aplicações personalizadas

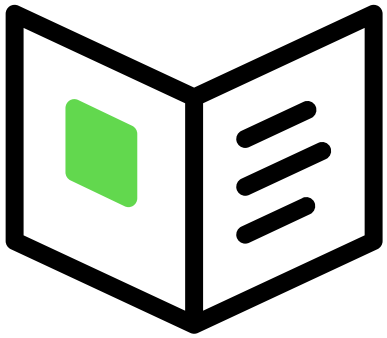


Mantenha a conformidade mapeando tabelas e aplicações personalizadas para assinaturas.

### Monitore assinaturas de capacidade

Saiba como as assinaturas de capacidade são calculadas em sua instância.

### Referência



Obtenha detalhes sobre tipos de assinaturas, medidores e separação de domínios.

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**ServiceNow Store**

http://servicenow.com

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

## Explorando Gestão de assinaturas

Saiba como Gestão de assinaturas o ajuda a rastrear e gerenciar suas assinaturas de produtos e suas aplicações.

## Gestão de assinaturas Visão geral

Gestão de assinaturas fornece uma exibição precisa e consolidada de seus direitos, na qual você pode gerenciar proativamente suas assinaturas.

- Obtenha visibilidade e controle de suas assinaturas de produtos e suas aplicações.
- Acesse uma exibição em tempo real dos seus dados de direito.
- Maximize o uso da assinatura e tome decisões informadas sobre compras exibindo informações.
- Mantenha a conformidade e evite custos inesperados rastreando o uso da assinatura e as alocações ao longo do tempo.

Tradução automática

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

## Gestão de assinaturas usuários

### Usuários

| Usuário | Descrição |
| --- | --- |
| Administrador da instância | O administrador da instância aloca assinaturas por usuário adicionando grupos a uma assinatura de produto. O administrador da instância mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas com direitos disponíveis para maximizar o uso da assinatura e permanecer em conformidade. |

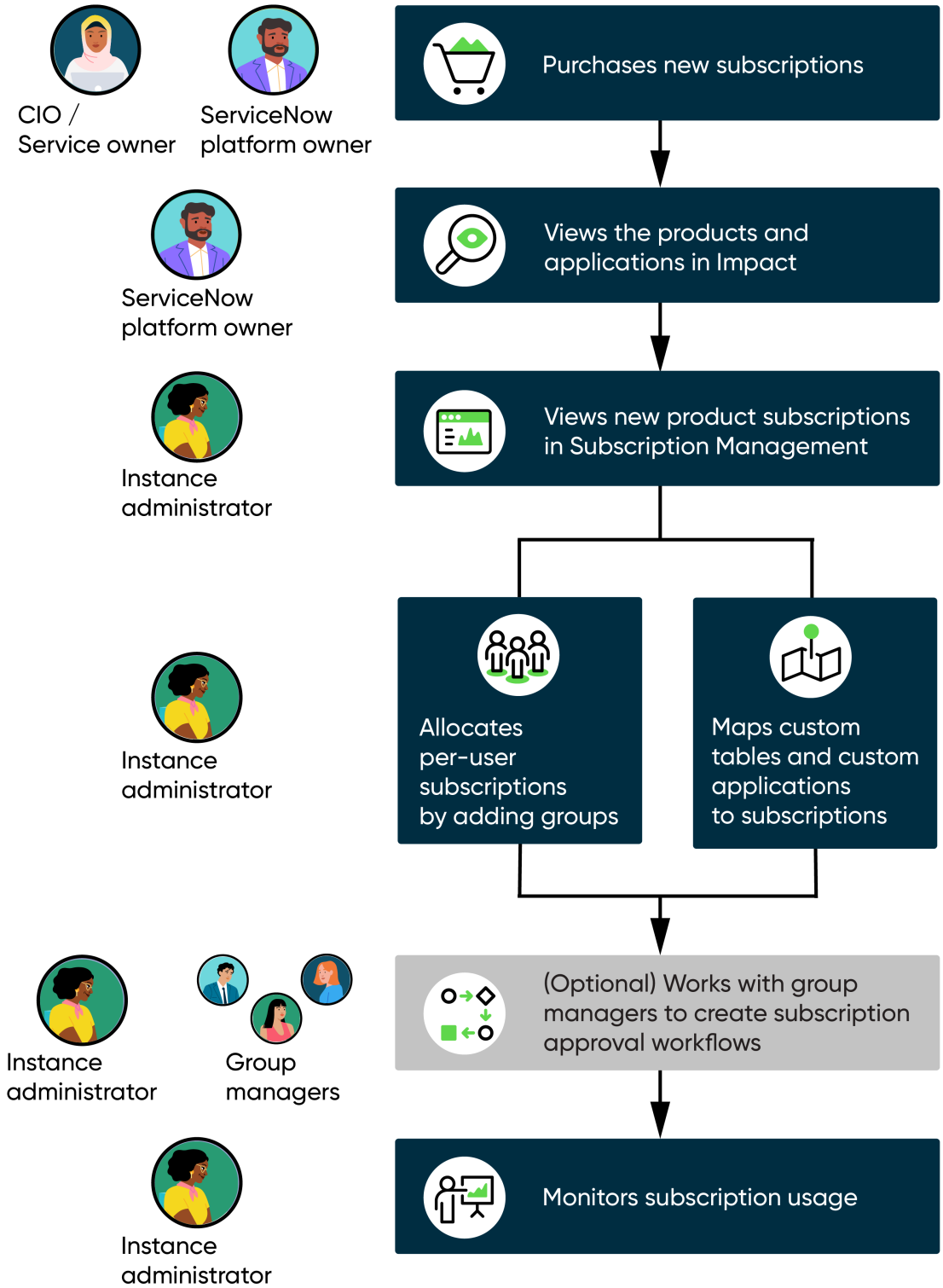
## Fluxo de trabalho do Gestão de assinaturas

Este infográfico mostra um exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta de como diferentes usuários em uma organização trabalham juntos para comprar, alocar e gerenciar assinaturas.

Tradução automática

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

### Gerenciar assinaturas




Neste fluxo de trabalho:

1. O diretor de informações ou responsável pelo serviço trabalha com ServiceNow responsável pela plataforma para comprar novas assinaturas.
2. Após a conclusão da compra, o proprietário da plataforma exibe os produtos e as aplicações em Impact.

Tradução automática

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

3. O administrador da instância exibe as novas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas na instância de produção. Para obter mais informações, consulte Visão geral das assinaturas de produtos.
4. O administrador da instância executa as seguintes tarefas em Gestão de assinaturas:
   - Aloca assinaturas por usuário adicionando grupos a uma assinatura de produto, o que concede direito a todos os membros do grupo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas.
   - Mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas com direitos disponíveis para maximizar o uso da assinatura e permanecer em conformidade. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas em Gestão de assinaturas.
5. Se a organização exigir aprovações de segurança antes de adicionar usuários a grupos ou aprovações financeiras antes que as assinaturas sejam alocadas aos usuários, o administrador da instância trabalhará com os gerentes de grupo para criar fluxos de trabalho de aprovação de assinatura que determinam quem receberá uma assinatura quando novos usuários forem adicionados a grupos.
6. O administrador da instância monitora o uso da assinatura para permanecer em conformidade e tomar decisões informadas sobre compras futuras, monitorando consistentemente os seguintes dados:
   - Excesso de assinaturas alocadas
   - Tabelas e aplicações personalizadas não mapeadas
   - Padrões de uso ao longo do tempo
   - Popularidade da aplicação
   - Uso de tabela personalizada

## Benefícios do Gestão de assinaturas

| Benefício | Recurso | Usuário |
|---|---|---|
| Corrigir assinaturas superalocadas | Informações | Administrador da instância |
| Exibir assinaturas não alocadas | Informações | Administrador da instância |
| Aloque assinaturas disponíveis usando grupos recomendados | Alocar assinaturas | Administrador da instância |
| Mapeie tabelas personalizadas globais para uma assinatura de produto | Problemas | Administrador da instância |
| Mapeie aplicações personalizadas para uma assinatura de produto | Problemas | Administrador da instância |
| Exibir um resumo das alocações de assinatura | Detalhes da assinatura | Administrador da instância |
| Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo | Detalhes da assinatura | Administrador da instância |
| Exibir o uso da tabela personalizada ao longo do tempo | Detalhes da assinatura | Administrador da instância |

Tradução automática

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

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de assinaturas, consulte:

- Configuração da Gestão de assinaturas
- Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas
- Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas em Gestão de assinaturas
- Assinaturas de capacidade de monitoramento
- Referência do Gestão de assinaturas

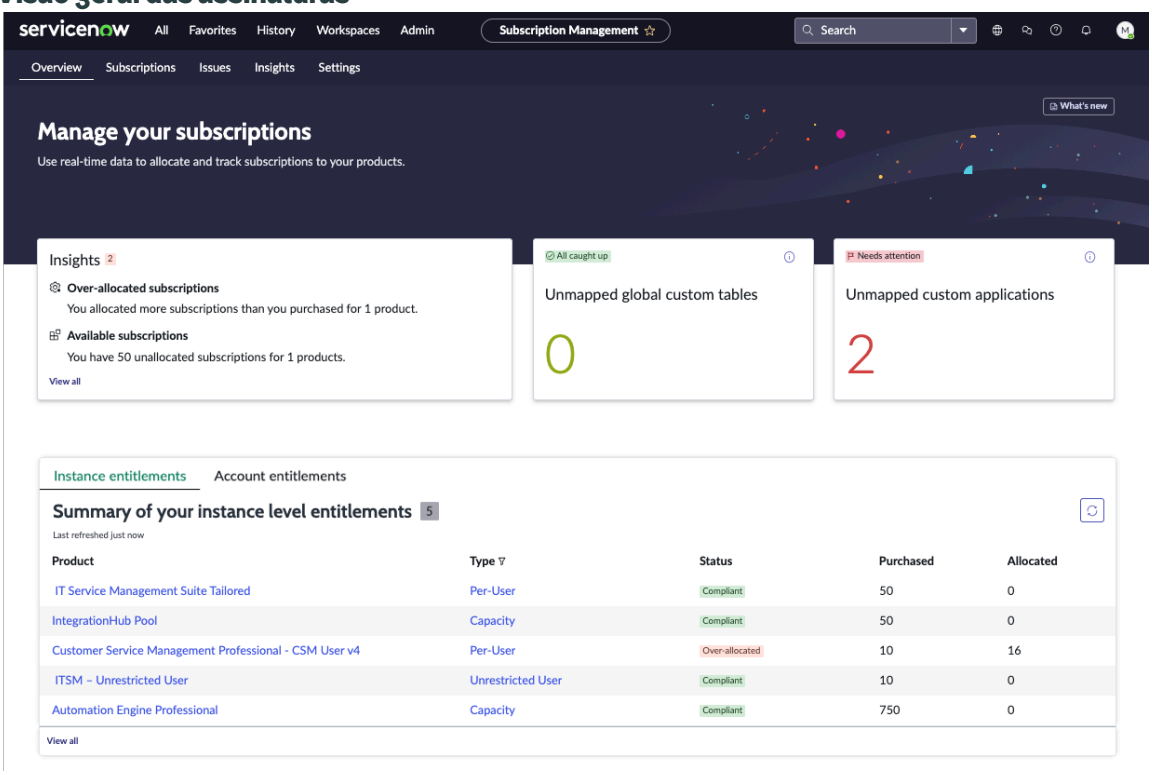
### Visão geral das assinaturas de produtos

Exiba um resumo de suas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

- Determine se você tem assinaturas superalocadas.
- Verifique se há assinaturas não alocadas que você pode alocar para maximizar o uso e conceder direitos aos usuários ServiceNow produtos.
- Determine se alguma tabela personalizada no escopo global ou qualquer aplicação personalizada não está mapeada para assinaturas.
- Monitore o. **Status** na lista de assinaturas de produto.

### Visão geral das assinaturas




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

As funções usage_admin ou administrador são necessárias para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

## Acesso às informações de visão geral da assinatura do produto

Exibir informações de visão geral da assinatura no **Visão geral** tab em Gestão de assinaturas navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.

## Casos de uso

Exiba um resumo de seus direitos no nível da instância no **Direitos de instância** .

- Identifique quando as assinaturas estão superalocadas e exiba informações sobre as ações que você pode executar para maximizar o uso da assinatura.
- Determine se tabelas personalizadas e aplicações personalizadas em sua instância não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida. Você deve mapear tabelas personalizadas e aplicações personalizadas que você cria para uma assinatura de produto.
- Selecione o nome do produto para exibir os detalhes da assinatura do produto.
- Identifique quais tipos de assinaturas você tem exibindo os valores em **Tipo** coluna. O tipo de assinatura determina as propriedades e os atributos das assinaturas de produto que sua empresa recebe e se as assinaturas devem ser alocadas manualmente.
  - Os tipos de assinatura de produto incluem por usuário, capacidade, usuário irrestrito, ilimitado e somente exibição.
  - As assinaturas por usuário exigem alocação manual por um administrador. Assinaturas ilimitadas, capacidade e usuário irrestrito são alocadas em sua instância automaticamente. Assinaturas somente exibição não são medidas em sua instância.
  - As assinaturas de produto fornecem direitos para diferentes aplicações e podem incluir diferentes complementos.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas em Gestão de assinaturas.
- Determine se as alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores em **Status** coluna. Ajuste as alocações se as assinaturas estiverem superalocadas.

  **Conforme**

  O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

  **Próximo da capacidade**

  O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite no **Configurações** .

  **Uniforme**

  O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

  **Superalocação**

  O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

  **Somente nível de conta**

  O status de alocação da assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

  Você pode personalizar o limite de capacidade próxima para sua instância no **Configurações** . Para obter mais informações, consulte Configure o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas.
- Exiba um resumo das assinaturas do Creator Plus na instância que você está acessando no momento.

Tradução automática

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

- Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua empresa comprou no **Comprado** coluna.
- Monitore o número total de alocações do Creator Plus em sua instância atual no **Alocado** coluna.

Exiba um resumo de seus direitos no nível da conta em **Direitos da conta** .

- Exibir um resumo no nível da conta de Now Assist uso.
  - Exiba o total agregado de Now Assist direitos de uso de todas as assinaturas que sua conta comprou no **Comprado** coluna.
  - Exiba o número total de Now Assist direitos de uso consumidos em todas as suas instâncias no **Alocado** coluna.
  - Exibir detalhes adicionais sobre Now Assist selecionando o nome do produto.
- Exibir um resumo no nível da conta de Now Assist criadores.
  - Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua conta comprou no **Comprado** coluna.
  - Monitore alocações exclusivas do Creator Plus em todas as suas instâncias verificando **Alocado** coluna.

    **Nota:** Os usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem no **Direitos da conta** . Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

  - Exibir detalhes adicionais sobre Now Assist selecionando o nome do produto.
- Exiba um resumo no nível da conta da capacidade da nuvem.
  - Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem que sua conta comprou no **Comprado** coluna.
  - Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem consumida em todas as suas instâncias no **Alocado** coluna.
  - Para exibir detalhes adicionais sobre a capacidade da nuvem, selecione o nome do produto.

## Relatórios

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Informações | Lista | Definição de Informações de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_insights] | Lista de assinaturas superalocadas e assinaturas disponíveis |
| Tabelas personalizadas globais não mapeadas | Pontuação Única | Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory] | Contagem de tabelas personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura |
| Aplicações personalizadas não mapeadas | Pontuação Única | Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory] | Contagem de aplicações personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura |

Tradução automática

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

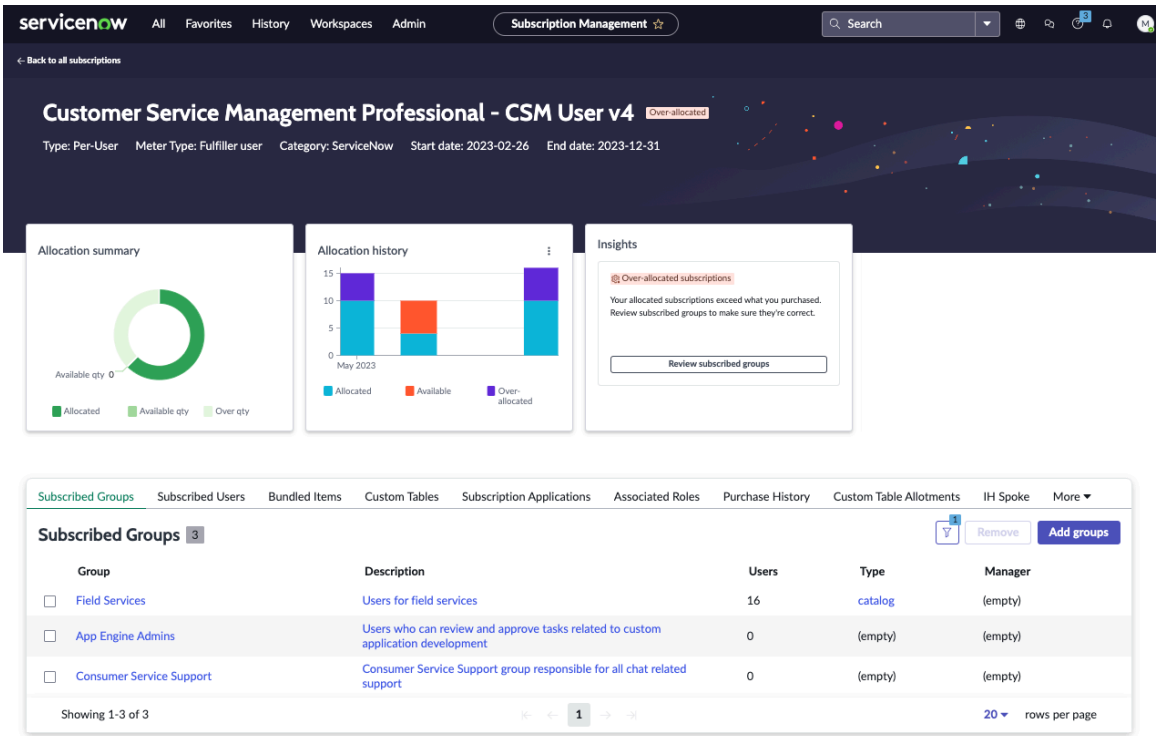
### Exibindo detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo de suas alocações de assinatura, totais de alocação ao longo do tempo e rastreie seus direitos de tabela personalizada em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

- Veja como uma assinatura de produto é medida exibindo o tipo de medidor da assinatura.
- Corresponda a uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas para sua ordem de compra.
- Exiba os grupos e usuários que você adicionou a uma assinatura.
- Exiba seus direitos para tabelas personalizadas, visitas ao portal ou transações.
- Exiba as tabelas e aplicações personalizadas que você mapeou para uma assinatura de produto.

### Detalhes da assinatura




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

## Acesso aos detalhes da assinatura

Para exibir os detalhes da assinatura na página de detalhes, navegue até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**e selecionando um produto ou uma assinatura na lista.

Tradução automática

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

## Casos de uso

- Consulte como uma assinatura é medida e o tipo de direito que ela fornece verificando **Tipo de medidor** campo.
  - Os direitos para usuários com acesso do tipo executante são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor Usuário executante.
  - Os direitos para usuários que têm menos direitos de acesso do que os usuários executantes são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor Usuário de parte interessada comercial.
  - Os direitos para usuários com a função now.assist.creator são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor Usuário criador.
  - A criação e a retenção de objetos da plataforma, como tabelas personalizadas, são rastreadas por meio de uma assinatura de capacidade com um tipo de medidor de capacidade.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas em Gestão de assinaturas.
- Veja como um total de assinatura de capacidade é calculado selecionando o registro Definição de capacidade e exibindo os detalhes da definição. Para obter mais informações, consulte Monitore os cálculos de assinatura de capacidade em Gestão de assinaturas.
- Exiba os grupos que você adicionou a uma assinatura no **Grupos inscritos** . Exiba o número total de usuários que pertencem a cada grupo no **Usuários** coluna.

  Exiba o número total de usuários ativos no **Usuários ativos** coluna. A contagem de usuários ativos exclui usuários que não fizeram login na instância nos últimos 365 dias, usuários atribuídos somente ao acesso ao serviço Web ou usuários com um ID de usuário vazio.

  Apenas usuários ativos contam para os totais de alocação de assinatura que aparecem em todo o Gestão de assinaturas.
- Exibir cada um ativo usuário que pertence aos grupos inscritos no **Usuários inscritos** . Apenas ativo usuários com assinaturas alocadas aparecem nesta lista.
- Mantenha a conformidade monitorando o uso do complemento de assinatura do produto no **Pacotes de itens** . Os complementos de assinatura de produto podem incluir tabelas personalizadas agrupadas, visitas ao portal e direitos de transação.
- Planeje compras futuras e mantenha suas assinaturas atualizadas monitorando as datas de início e término de cada uma de suas assinaturas de produto no **Histórico de compras** .

  **Nota:** Várias entradas para o mesmo produto podem aparecer se forem feitas modificações em um produto.
- Exibir Workflow Data Fabric recursos incluídos com uma assinatura de produto e sua taxa de uso de token relativa no **Proporção de token** . Para obter mais informações, consulte Monitoramento Workflow Data Fabric uso da capacidade com Gestão de assinaturas.
- Exiba os aplicativos incluídos com uma assinatura de produto no **Aplicações de assinatura** .
  - Selecione uma aplicação para exibir os detalhes do direito da aplicação, incluindo os plug-ins relacionados e as funções associadas da aplicação.
  - Determine se uma aplicação está disponível para instalação a partir da assinatura do produto atual verificando **Status da instalação** coluna.

Tradução automática

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

- Maximize o uso da assinatura e conceda direito aos usuários certos alocando assinaturas por usuário. Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas o ajuda no processo de alocação recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Aloque assinaturas em Gestão de assinaturas.

## Assinaturas consolidadas

Quando você compra várias assinaturas qualificadas para determinados tipos de produtos, como IntegrationHub, essas assinaturas individuais se combinam em um único grupo de assinaturas. Qualquer uso em relação a essa assinatura é deduzido do pool comum.

- As assinaturas de capacidade com uma definição de capacidade comum são consolidadas em uma assinatura de capacidade. Por exemplo, se você comprou dois diferentes IntegrationHub as assinaturas que são medidas usando a mesma definição de capacidade são consolidadas em uma IntegrationHub Assinatura de capacidade do pool. Outros tipos de assinaturas de capacidade com definições correspondentes também são consolidados, mas não são rotulados como um pool. Para qualquer assinatura de capacidade consolidada, você pode exibir os produtos combinados em **Itens de linha de assinatura** na página de detalhes.
- As assinaturas de capacidade também podem consolidar direitos para itens de linha secundários, como tabelas personalizadas, transações ou visitas ao portal de outras assinaturas de produto. Por exemplo, se você tiver dois IntegrationHub assinaturas de transação combinadas em um pool, os direitos de transação que são incluídos como um item de linha secundário de outra assinatura de capacidade são adicionados ao pool se a definição de capacidade corresponder. Neste cenário, três entradas separadas aparecem no **Itens de linha de assinatura** uma guia para cada produto que contribui para o pool.
- Os direitos de tabela personalizada que vêm com assinaturas por usuário também podem ser consolidados em uma assinatura de produto. Quando os direitos de tabela personalizada são consolidados em uma assinatura, o número total de tabelas personalizadas aparece em **Comprado** . **Pacotes de itens** . . **Pacotes de itens** a guia aparece somente em uma das assinaturas de produto que contribuíram para o grupo de tabelas personalizadas.
- As assinaturas irrestritas de usuário não são consolidadas em uma única assinatura de produto.

## Relatórios

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Resumo de alocação | Donut | Tabela de definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] | Exiba um resumo em tempo real da alocação de sua assinatura. Se uma alocação estiver próxima da capacidade, considere reduzir o número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas. |
| Alocações no nível de conta | Donut | Tabela Direitos no nível da conta [sn_sub_man_st_account_level_entitlement] | Exiba um resumo das alocações do Creator Plus em todas as suas instâncias. Se a alocação no nível da conta estiver próxima da capacidade, considere reduzir o |

Tradução automática

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

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas. |
| Histórico de alocação | Barra | Tabela de definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] | Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo. Prepare-se para compras futuras ou planeje mudanças de acordo com as tendências de alocação. |

### Monitoramento Workflow Data Fabric uso da capacidade com Gestão de assinaturas

Você pode monitorar Workflow Data Fabric uso da capacidade e a taxa de uso relativa do token de cada capacidade com Gestão de assinaturas.

## Visão geral de monitoramento Workflow Data Fabric uso da capacidade

Workflow Data Fabric as assinaturas incluem tokens que podem ser usados para Workflow Data Fabric. O uso de uma capacidade gasta um número de tokens determinados pelos termos do seu Workflow Data Fabric licença.

Você pode rastrear o uso de token ao longo do tempo no **Resumo de alocação** de Workflow Data Fabric página de detalhes da assinatura.

## Workflow Data Fabric taxas de token

. **Proporção de token** a guia da página de detalhes da assinatura mostra o número de tokens gastos cada vez que um recurso é usado. Cada linha na guia representa uma capacidade. . **Nomes das colunas** e. **Valores de coluna** as colunas mostram como cada capacidade é rastreada.

A tabela a seguir mostra as definições das entradas no **Nomes das colunas** coluna.

### Definições de nomes de coluna

| Entrada do nome da coluna | definição |
|---|---|
| capability_id | Um identificador exclusivo para cada Workflow Data Fabric capacidade. |
| exchange_value | O número de tokens gastos quando a capacidade associada é usada. |

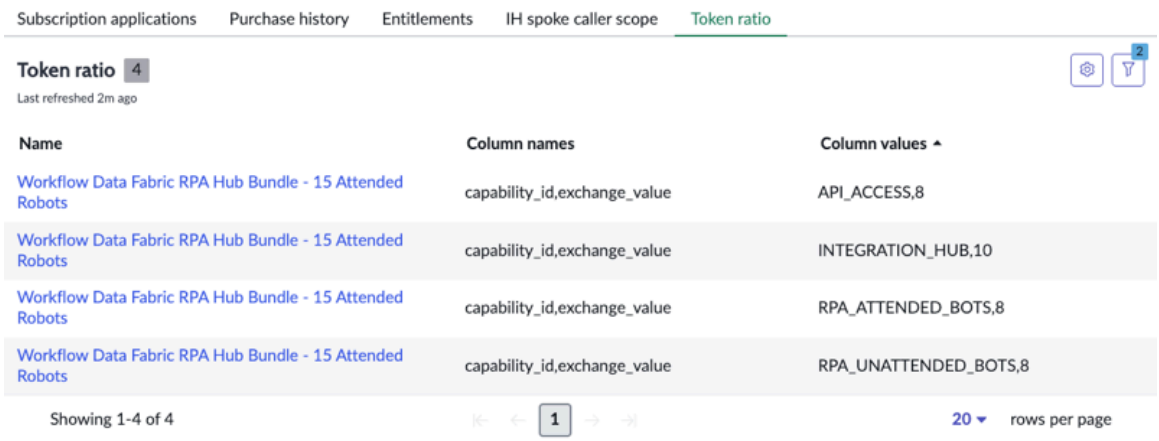
. **Valores de coluna** a coluna tem duas entradas separadas por vírgulas por linha. A primeira entrada corresponde ao capabilitiy_id, enquanto a segunda entrada corresponde ao exchange_value.

## Example: Workflow Data Fabric taxa de token

Corresponda as entradas em **Nomes das colunas** para as entradas em **Valores de coluna** para determinar quantos tokens são gastos por Workflow Data Fabric capacidade.

Tradução automática

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




A primeira linha em **Valores de coluna** Exibe "api_ACCESS, 8". Porque as entradas em **Valores de coluna** corresponder a capability_id e exchange_value de **Nomes das colunas** , O capability_id é "api_ACCESS" e o exchange_value é "8". Em outras palavras, um Workflow Data Fabric A capacidade que requer acesso à API gasta oito tokens.

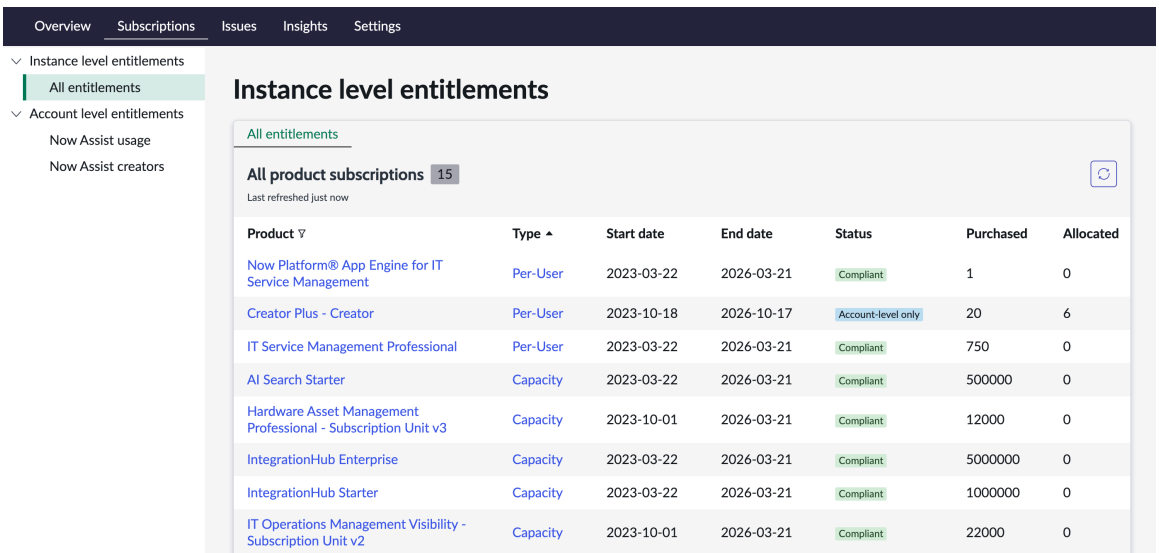
### Exibição de direitos no nível da instância em Gestão de assinaturas

Exiba uma lista completa das assinaturas de produto compradas para sua instância atual.

## Principais benefícios

- Selecione o nome do produto para exibir detalhes de assinaturas de produto, incluindo informações de compra e histórico de uso.
- Planeje compras futuras e mantenha as assinaturas atualizadas monitorando as datas de início e término de cada uma de suas assinaturas de produto.
- Mantenha a conformidade monitorando os valores de alocação de assinatura no **Status** coluna.

### Direitos no nível da instância




## Acessando seus direitos no nível da instância

Acesse seus direitos no nível da instância navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.

Tradução automática

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

## Tipos de assinatura

Identifique que tipo de assinaturas você tem e se deve alocar assinaturas manualmente exibindo os valores em **Tipo** coluna.

**Por usuário**

Fornece direitos aos usuários de acordo com suas funções atribuídas e direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente adicionando grupos com funções limitadas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas o ajuda no processo de alocação recomendando grupos com base em suas atribuições de função.

**Usuário irrestrito**

Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor em **ID do usuário** o campo e tem **Ativo** campo definido como verdadeiro.

**Capacidade**

Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós.

**Ilimitado**

Fornece direitos para usuários ativos, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor em **ID do usuário** o campo e tem **Ativo** campo definido como verdadeiro.

**Somente exibição**

Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com alocação.

## Status da assinatura

Determine se as alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores em **Status** coluna.

**Conforme**

O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

**Próximo da capacidade**

O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite no **Configurações** .

**Uniforme**

O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

**Superalocação**

O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

**Somente nível de conta**

O status de alocação da assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

## Assinaturas ausentes

As assinaturas compradas podem não aparecer em **Assinaturas** por um ou mais dos seguintes motivos:

Tradução automática

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

- Os dados de assinatura chegam somente em instâncias de produção.
- As instâncias auto-hospedadas não recebem informações de assinatura. Para obter assistência, entre em contato com seu gerente de conta.
- Os dados da assinatura ainda podem não ter chegado. Os dados são baixados diariamente.

#### Exibição de direitos no nível da conta em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo no nível da conta de direitos e consumo em Gestão de assinaturas.

### Principais benefícios

- Exibir e rastrear Now Assist uso em todas as suas instâncias.
- Exibir e rastrear Now Assist Alocações do criador em todas as suas instâncias.
- Exiba e rastreie direitos de capacidade de nuvem em todas as suas instâncias.

### Acessando seus direitos no nível da conta

Acesse seus direitos no nível da conta navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas** > **Direitos no nível da conta**.

### Exibição de instâncias de produção e de não produção

Para exibir os dados de direito de todas as suas instâncias, acesse seus direitos no nível da conta no **Assinaturas** tab em Gestão de assinaturas em uma instância de produção. Em uma instância de não produção, somente os dados de direito e o uso da instância que você está acessando no momento são exibidos.

**Nota:** Em uma instância de produção, você pode exibir dados de direito de todas as instâncias pertencentes à sua conta. No entanto, se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de direito dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhe dados de assinatura de outra instância.

#### Monitoramento da capacidade da nuvem em Gestão de assinaturas

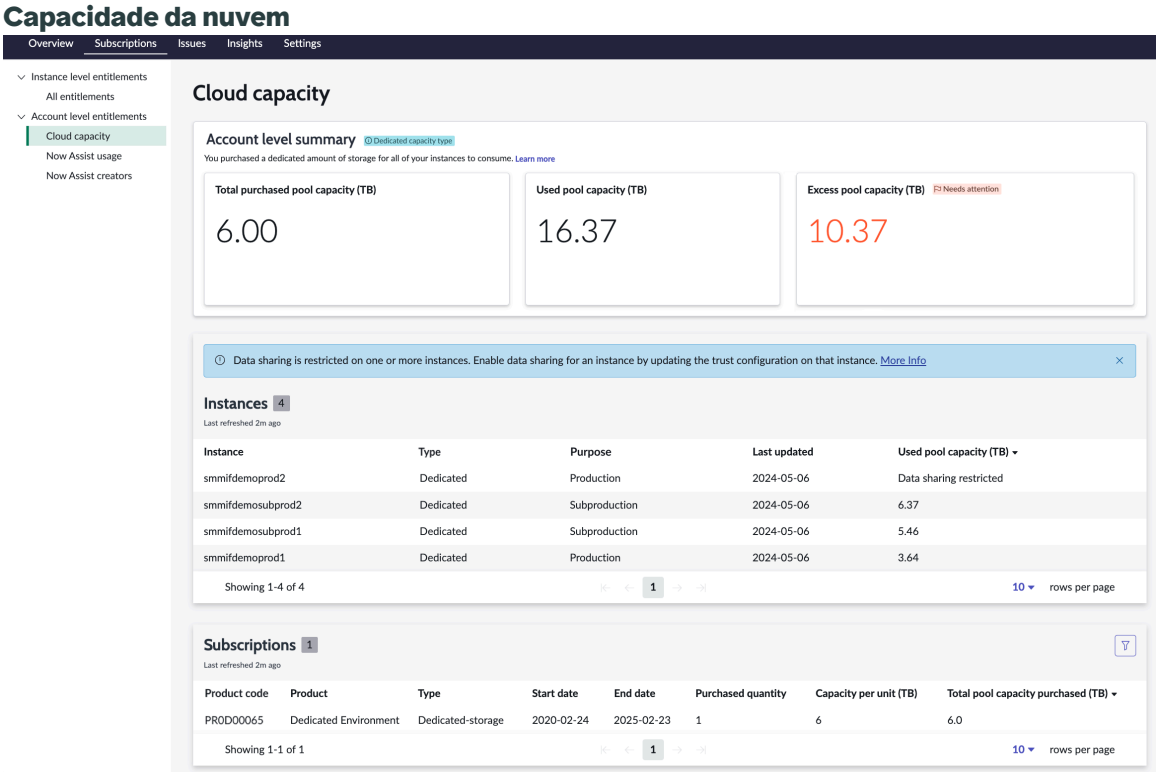
Exiba um resumo no nível da conta da capacidade da nuvem e rastreie o uso em todas as instâncias associadas à sua conta em Gestão de assinaturas.

### Principais benefícios

- Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem comprada em todas as suas instâncias.
- Exiba a quantidade total de capacidade de nuvem consumida em todas as suas instâncias.
- Exiba a capacidade de nuvem disponível em todas as suas instâncias.
- Mantenha a conformidade monitorando o excesso de consumo de capacidade de nuvem.

Tradução automática

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




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

## Acesso aos detalhes da capacidade da nuvem

Acesse os detalhes sobre a capacidade da nuvem navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Capacidade da nuvem**.

## Tipos de capacidade

O tipo de capacidade depende dos direitos que você comprou.

**Compartilhado**

Cada instância foi comprada com uma alocação de capacidade inicial. Em um tipo de capacidade compartilhada, cada uma de suas instâncias é criada com uma alocação de capacidade inicial, mas as instâncias não podem compartilhar essa capacidade. Se uma instância exigir mais capacidade, você poderá comprar capacidade adicional conforme necessário. A capacidade adicional que você compra pode ser compartilhada entre suas instâncias.

**Dedicada**

Você comprou uma quantidade dedicada de capacidade compartilhada para todas as suas instâncias. Em um tipo de capacidade dedicada, suas instâncias não são criadas com uma alocação de capacidade inicial. Em vez disso, você compra ambientes de capacidade adicionais conforme necessário.

Você pode ter uma combinação de capacidade compartilhada e capacidade de nuvem dedicada. Como você comprou a capacidade dedicada, a capacidade de nuvem da sua conta ainda é considerada dedicada em Gestão de assinaturas. Isso significa que as instâncias provisionadas com uma alocação de capacidade inicial podem compartilhar a capacidade

Tradução automática

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

disponível com suas outras instâncias. Quando sua conta tem uma combinação de capacidade dedicada e compartilhada, uma instância com capacidade incluída contribui para a capacidade total do pool adquirida. Neste cenário, a quantidade de capacidade incluída para cada instância é exibida na lista Assinaturas.

## Casos de uso

- Para exibir o valor total de capacidade adquirida pela sua conta, marque **Capacidade total do pool comprado (TB)** cartão.
- Para exibir a quantidade total de capacidade usada, marque **Capacidade de pool usada (TB)** cartão.
- Monitore a capacidade disponível verificando o valor em **Capacidade do pool disponível (TB)** cartão.
- Se a capacidade do pool usada exceder a capacidade total do pool adquirida, revise o excedente em **Excesso de capacidade do pool (TB)** cartão.
- Exiba o uso da capacidade de nuvem para as instâncias associadas à sua conta no **Instâncias** lista.
  - Em um tipo de capacidade dedicada, exiba a quantidade de capacidade que cada instância consumiu no **Capacidade de pool usada (TB)** coluna.
  - Em um tipo de capacidade compartilhada, exiba a quantidade total de capacidade consumida por uma instância no **Capacidade usada (TB)** coluna. Exiba a quantidade de capacidade incluída inicialmente em cada instância no **Coluna de capacidade incluída (TB)** . Exiba a quantidade de capacidade que cada instância consumiu além de sua capacidade incluída em **Capacidade de pool usada (TB)** coluna.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos no **Instâncias** lista.
  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhe dados de assinatura de outra instância.
  - Os valores de capacidade são exibidos somente para instâncias em Xanadu ou superior. Se uma instância aparecer na lista, mas não estiver ativada, pelo menos Xanadu, O valor de capacidade aparece como Não disponível.

  A soma de todos os valores em **Capacidade de pool usada (TB)** A coluna é igual ao valor no cartão Capacidade do pool usado (TB). Somente instâncias em pelo menos Xanadu estão incluídos na contagem.
- Exiba detalhes sobre sua capacidade de nuvem, incluindo a quantidade comprada, a capacidade por unidade e a capacidade total do pool adquirida em **Assinaturas** lista.
  - A capacidade total do pool adquirida é calculada multiplicando o número de ambientes de capacidade adquiridos pela capacidade por unidade.
  - A soma de todos os valores em **Capacidade total do pool comprado (TB)** a coluna é igual ao valor em **Capacidade total do pool comprado (TB)** cartão.
  - Com a capacidade compartilhada, a capacidade adicional que você pode receber com base em seu histórico de compras aparece em **Assinaturas** lista sem uma data de término. A quantidade de capacidade adicional que você recebe pode variar dependendo de suas futuras compras e renovações de assinaturas existentes.

Tradução automática

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

- Exiba as tabelas que consomem a maior quantidade de capacidade na instância atual selecionando **Top 10 exibição de tabela** link.
- Depois de identificar as tabelas que consomem a maior quantidade de capacidade, gerencie o crescimento de dados em sua instância selecionando **Políticas de gestão de dados** vincular e revisar a política de gestão de dados de cada tabela.

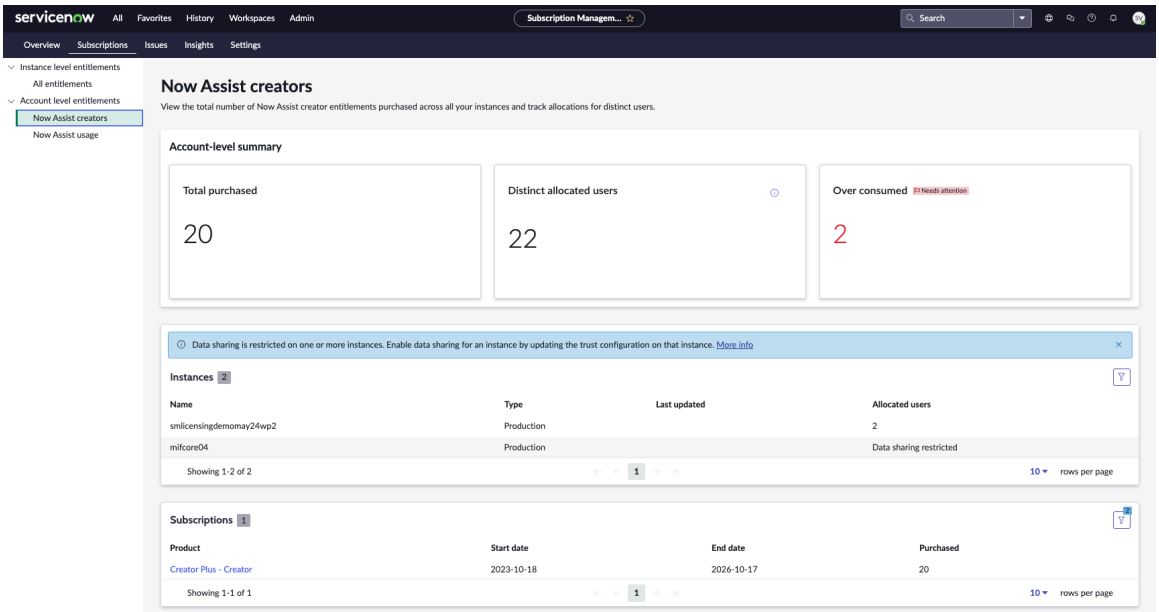
### Monitoramento Now Assist criadores em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo de seus direitos do Creator Plus e rastreie alocações para usuários distintos em todas as suas instâncias em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

- Exiba o número total de direitos do Creator Plus que você comprou em todas as suas instâncias.
- Exiba o número total de direitos do Creator Plus alocados para usuários exclusivos em todas as suas instâncias.
- Rastreie a disponibilidade dos direitos restantes do Creator Plus que você pode alocar aos usuários.

### Now Assist Direitos do Creator Plus




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

## Acesso aos direitos do Creator Plus

Acesse detalhes sobre direitos do Creator Plus navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Criadores do Now Assist**.

Tradução automática

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

## Casos de uso

- Compare o número total de direitos do Creator Plus que sua empresa comprou com o número total de direitos do Creator Plus alocados em todas as suas instâncias.
- Monitore o número de direitos do Creator Plus alocados para usuários exclusivos em todas as suas instâncias no **Usuários alocados distintos** cartão.

  **Nota:** Os usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem total. Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

- Exibir alocações do Creator Plus por instância no **Usuários alocados** . **Instâncias** lista.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos no **Instâncias** lista.

  - Em Washington DC Patch 2 e superior, somente instâncias estão listadas em **Instâncias** lista.
  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhe dados de assinatura de outra instância.
- Para exibir os detalhes da assinatura do produto Creator Plus, selecione um produto em **Assinaturas** lista. Na página de detalhes, aloque assinaturas disponíveis do Creator Plus adicionando um ou mais grupos com a função de Criador.

### Monitoramento Now Assist uso em Gestão de assinaturas

Exiba um resumo do seu Now Assist direitos e trilha Now Assist uso em todas as suas instâncias em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

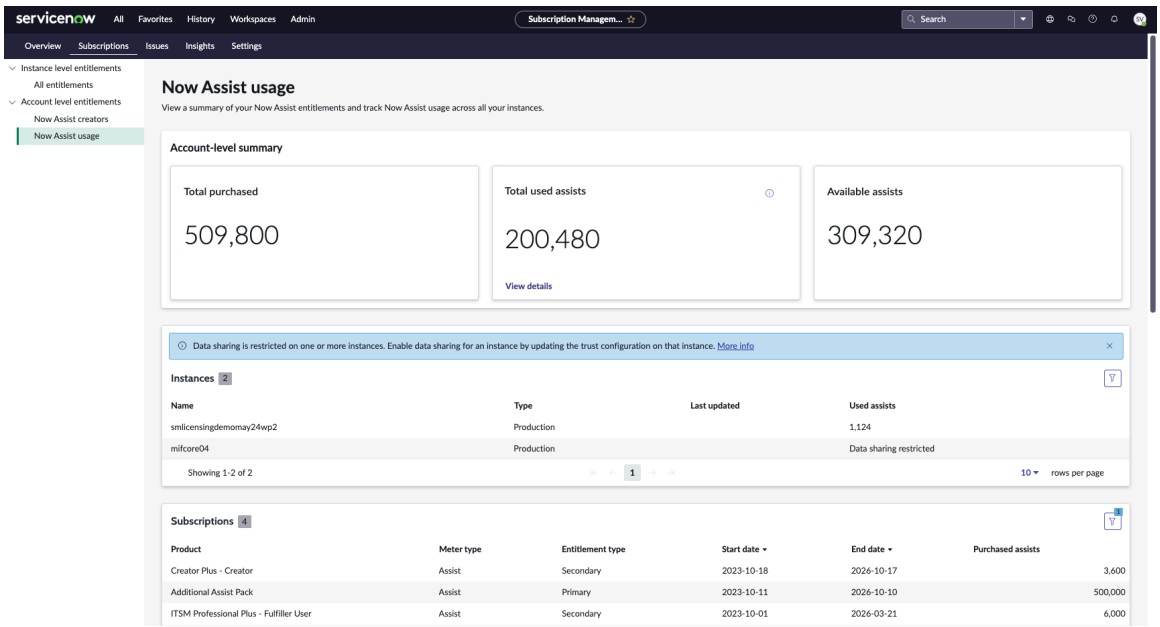
- Exiba um resumo no nível da conta do seu Now Assist direitos.
- Rastrear Now Assist uso em suas instâncias de produção e de não produção.
- Rastrear Now Assist uso por domínio em instâncias separadas por domínio.
- Exibir um resumo de Now Assist uso por habilidade.
- Planeje compras futuras analisando Now Assist uso ao longo do tempo.

**Nota:** Now Assist os dados de uso são atualizados diariamente em Gestão de assinaturas. Os dados refletem um atraso de 24 horas.

Tradução automática

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

### Uso do Now Assist




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

## Acessando Now Assist detalhes de uso

Detalhes de acesso sobre Now Assist navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Uso do Now Assist**.

## Casos de uso

- Compare o número total de Now Assist direitos que sua empresa comprou para o número total de Now Assist direitos consumidos em todas as suas instâncias. Monitore o número disponível de Now Assist direitos para sua conta.
- Visualizar Now Assist ao selecionar **Exibir detalhes** No cartão Total de assistências usadas. Monitore a conformidade da sua conta nos últimos 365 dias ou determine quando Now Assist o uso excedeu a contagem total de compras.
- Exiba o número de assistências consumidas por cada uma de suas instâncias no **Ajudas usadas** . **Instâncias** lista.

  Em alguns cenários, os dados não são exibidos no **Instâncias** lista.

  - Em Washington DC Patch 2 e superior, somente instâncias estão listadas em **Instâncias** lista.
  - Se o compartilhamento de dados for restrito em uma instância, os dados de uso dessa instância ficarão ocultos. Você pode desabilitar a restrição atualizando a configuração de confiança nessa instância. Consulte Compartilhe dados de assinatura de outra instância.
- Exibir detalhes de cada um de seus produtos que incluem assistências no **Assinaturas** lista.

Tradução automática

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

- Determine se as ajudas são o item de linha primário ou secundário em uma compra de acordo com o valor em **Tipo de direito** coluna.
- Verifique a data de início e a data de término de cada produto.
- Exiba o número total de direitos fornecidos por cada produto no **Ajudas compradas** coluna.

- Exiba e filtre o número de assistências usadas pelo domínio do **Ajudas usadas** . **Domínio** lista. . **Domínio** a lista só estará disponível se a separação de domínio estiver habilitada e houver valores de domínio diferentes de global.
- Determine cumulativo Now Assist uso por habilidade em sua instância atual. Os dados na tabela são atualizados todas as noites. Se sua instância atual não tiver assinaturas ativas com assists, a lista de habilidades estará vazia.
  - Exiba o número de vezes que uma habilidade foi usada no **Número de ações** coluna.
  - Exiba o custo relativo de cada assistência no **Proporção de assistência** coluna.
  - Determine quais habilidades estão consumindo mais Now Assist verificando **Total de assistências** coluna. O total de assistências é calculado multiplicando valores em **Número de ações** coluna por valores em **Proporção de assistência** coluna.
  - Analisar Now Assist Uso ao longo do tempo em sua instância atual exibindo o gráfico de histórico de utilização. Monitore o uso mensal ou diário usando o filtro. Procure tendências relacionadas a. Now Assist habilidades. Se o uso continuar a crescer a cada mês, considere comprar mais direitos para permanecer em conformidade.

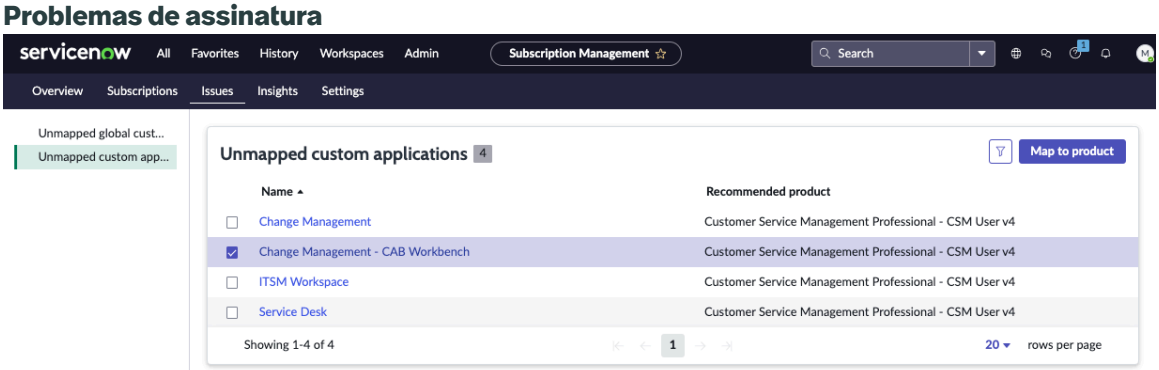
### Resolvendo problemas em Gestão de assinaturas

Mantenha a conformidade mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

- Identifique tabelas personalizadas e aplicações personalizadas que não estão mapeadas para assinaturas.
- Mantenha direitos precisos mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para uma assinatura de produto recomendada ou uma assinatura de produto de sua escolha.
- Planeje futuras necessidades de assinatura avaliando seus direitos de tabela personalizada.

**Problemas de assinatura**




Tradução automática

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

## Problemas de acesso à assinatura

Acesse informações sobre problemas de assinatura no **Problemas** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.

## Tabelas personalizadas globais não mapeadas

Determine se você tem tabelas personalizadas no escopo global que não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida acessando **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** . Mantenha os direitos de tabela personalizados atualizados mapeando as tabelas para uma assinatura de produto. Para obter mais informações, consulte Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

As assinaturas recomendadas para tabelas personalizadas não mapeadas aparecem em **Problemas** tab no dia após a criação da tabela personalizada não mapeada.

## Aplicações personalizadas não mapeadas

Para determinar se você tem tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo que não estão mapeadas atualmente para uma assinatura de produto válida, acesse **Aplicações personalizadas não mapeadas** . Certifique-se de que os direitos dessas tabelas estejam atualizados mapeando a aplicação para uma assinatura de produto.

Você mapeia tabelas em uma aplicação com escopo no nível da aplicação, o que facilita a administração porque não é necessário mapear tabelas individualmente depois que a aplicação é mapeada. Para obter mais informações, consulte Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

As assinaturas recomendadas para aplicações personalizadas não mapeadas aparecem em **Problemas** tab no dia após a criação da tabela personalizada não mapeada.

## Assinaturas recomendadas

Quando você mapeia tabelas personalizadas ou aplicações personalizadas para assinaturas, Gestão de assinaturas exibe assinaturas recomendadas com base nos seguintes critérios:

**A tabela pertence a um escopo ou pacote da aplicação**

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação pertencem a um escopo ou pacote da aplicação associado à assinatura recomendada.

**A tabela estende outra tabela**

A tabela ou tabelas personalizadas na aplicação estendem outra tabela mapeada para a assinatura recomendada.

**A tabela tem um relacionamento com outra tabela**

As tabelas personalizadas na aplicação estão relacionadas a uma tabela personalizada diferente ou a. ServiceNow tabela padrão associada à assinatura recomendada.

**A tabela não atende a nenhum dos critérios anteriores**

As tabelas personalizadas na aplicação não atendem a nenhum dos critérios anteriores. Se você tiver um App Engine assinatura, Gestão de assinaturas a recomenda mapear a tabela ou aplicação para um App Engine assinatura.

Se os critérios para recomendar uma assinatura não forem atendidos e você não tiver um App Engine assinatura, Gestão de assinaturas não é possível exibir assinaturas recomendadas para aplicações e tabelas não mapeadas. Tabelas e aplicações não mapeadas sem

Tradução automática

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

recomendações de assinatura são contadas no Gestão de assinaturas Relatórios de visão geral, mas não são mostrados em Problemas de assinatura. Você pode mapear todas as aplicações personalizadas e tabelas ausentes para uma assinatura na lista Aplicações personalizadas ou na lista Inventário de tabela personalizada. Para obter mais informações, consulte Mapeie uma aplicação personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas e Mapeie uma aplicação personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

Em alguns casos, os grupos não são recomendados porque a função medida é herdada e não atribuída diretamente. Para contornar esse problema, atribua a função medida diretamente ao grupo. Quando a função medida é atribuída ao grupo, ele aparece na lista de grupos recomendados em Gestão de assinaturas.

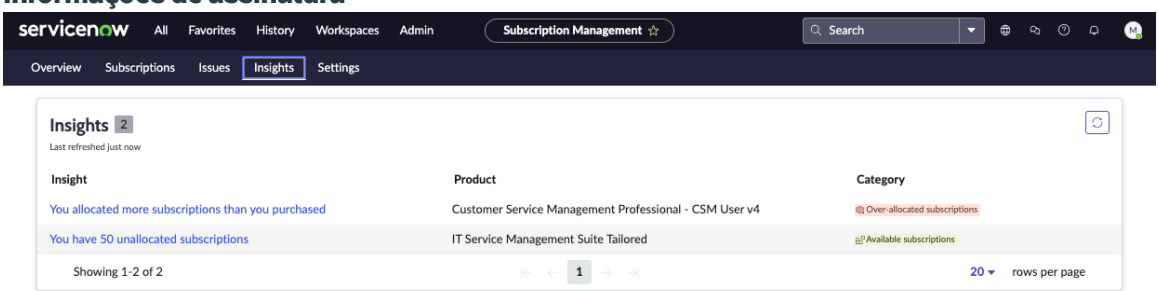
### Descobrindo informações em Gestão de assinaturas

Identifique quando as assinaturas estão superalocadas e exiba as ações que você pode executar para maximizar o uso da assinatura em Gestão de assinaturas.

## Principais benefícios

- Exibir assinaturas de produto que estão superalocadas e exigem ajustes ou mais direitos.
- Exiba assinaturas de produto com assinaturas disponíveis que você pode alocar adicionando grupos.
- Maximize o uso da assinatura alocando suas assinaturas disponíveis.

### Informações de assinatura




## Acessar informações de assinatura

Acesse informações de informações de assinatura no **Informações** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Informações** ou **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Informações**.

## Excesso de assinaturas alocadas

Identifique assinaturas por usuário superalocadas em sua instância acessando **Informações** . Mantenha a conformidade executando uma ou mais das seguintes ações:

- Remover um grupo de uma assinatura
- Remova uma função de um grupo
- Remover usuários de um grupo
- Compre mais assinaturas

Para obter mais informações, consulte Remova um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

## Assinaturas disponíveis

Identifique assinaturas disponíveis em sua instância acessando **Informações** . Maximize o uso da assinatura e conceda direitos aos usuários certos alocando assinaturas disponíveis.

Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas o ajuda no processo de alocação recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Aloque assinaturas em Gestão de assinaturas.

## Configuração da Gestão de assinaturas

Definir e configurar Gestão de assinaturas.

### Visão geral da configuração

Gestão de assinaturas está livre e ativo por padrão para todas as instâncias de produção e instâncias de não produção. Você não precisa ativar um plug-in.

1. Crie um Gestão de assinaturas administrador

   Atribua a função usage_admin a pelo menos um usuário que gerenciará assinaturas da sua organização.

2. Compartilhe dados de assinatura de outra instância

   Exibir dados de assinatura de outras instâncias de produção em áreas de Gestão de assinaturas que fornecem resumos no nível da conta do uso da assinatura.

3. Configure o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas

   Configure o limite de status de alocação usando um valor percentual que representa o que significa capacidade próxima para sua instância.

#### Crie um Gestão de assinaturas administrador

Crie um Gestão de assinaturas atribuindo a função usage_admin a um administrador.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os administradores de uso revisam e gerenciam como as assinaturas compradas são usadas em sua instância de produção. Eles adicionam grupos às assinaturas apropriadas, monitoram o uso de aplicações e atualizam as assinaturas conforme necessário.

Atribua a função usage_admin a pelo menos uma pessoa em sua organização. Somente administradores e usage_admins podem usar Gestão de assinaturas.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário existente.
3. Selecione para atualizar a atribuição de função do usuário **Editar** Na lista relacionada Funções.
4. Adicione a função usage_admin.
5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

### Compartilhe dados de assinatura de outra instância

Exiba dados de assinatura de outra instância habilitando o compartilhamento de dados nessa instância.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o compartilhamento de dados é restrito entre instâncias de produção, o que significa que você não pode ver os dados de assinatura de outras instâncias de produção em Gestão de assinaturas. Para exibir dados de assinatura de outra instância de produção, modifique as definições de configuração de confiança nessa instância.

Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de confiança de uma instância, consulte Configuração de confiança básica para aplicações de sincronização de dados.

**Nota:** Os dados de assinatura de uma instância de não produção só podem ser visualizados em uma instância de produção.

Neste cenário, a instância para exibir dados de assinatura em todas as suas instâncias é considerada a instância de produção primária.

#### Procedimento

1. Faça login na instância que tem dados de assinatura que você deseja exibir em sua instância de produção primária.
2. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Configuração de confiança**.
3. Na lista de instâncias, encontre a instância de produção primária.
4. Compartilhe dados da sua instância atual alterando o valor em **Conceder acesso** verdadeiro.

#### Resultado
Os dados de assinatura são compartilhados com sua instância de produção primária.

#### O que Fazer Depois
Faça login em sua instância de produção primária para exibir os dados de assinatura que agora são compartilhados com essa instância. Repita essas etapas para cada instância de produção adicional que tenha dados de assinatura que você deseja exibir da instância de produção primária.

### Configure o status de alocação de assinatura em Gestão de assinaturas

Identifique quando você está perto de alocar todas as suas assinaturas configurando um limite de status de alocação se preferir um limite diferente do valor padrão de 90% em Gestão de assinaturas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Usage_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegue até **Configurações** de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
2. Em **Status da alocação** , insira um valor percentual que represente a capacidade próxima da sua instância.

Tradução automática

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

Se você quiser **Status** Próximo da capacidade antes de atingir o limite de 90%, insira um valor percentual mais baixo.

3. Selecione **Save** (Salvar).

### Resultado

Quando o número de assinaturas alocadas excede a porcentagem configurada, o valor Próximo à capacidade aparece em **Status** em toda a coluna Gestão de assinaturas.

#### Gerencie assinaturas em um local instalação

Exibir e gerenciar assinaturas para sua instalação no local.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir e gerenciar direitos para uma instalação no local carregando informações de direito.

**Nota:** Os direitos no nível da conta não estão disponíveis em uma instalação no local. Para calcular direitos em todas as suas instâncias, você deve fazer login em cada instância individual para coletar dados de direito e agregar os totais.

O suporte para gerenciar assinaturas em uma instância no local está disponível a partir de Yokohama e superior.

### Procedimento

1. Navegue até Now Support.
2. Abra um caso com Suporte e atendimento ao cliente.
3. Solicitar assistência de Suporte e atendimento ao cliente com o carregamento de dados de direito para sua instalação no local.

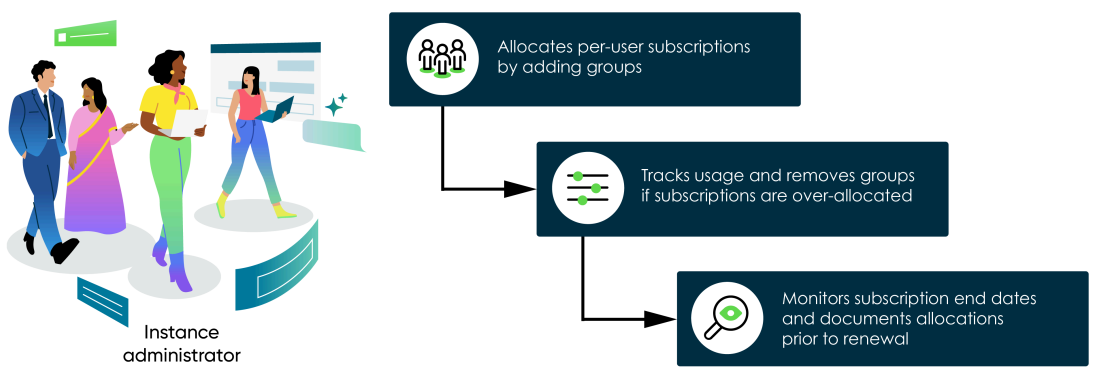
## Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas

Gerencie suas alocações de assinatura por usuário usando Gestão de assinaturas.

## Visão geral do gerenciamento de assinaturas por usuário

Para gerenciar com sucesso suas assinaturas por usuário, siga o processo neste infográfico.

#### Gerenciar assinaturas por usuário




Tradução automática

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

- Aloque assinaturas em Gestão de assinaturas

  As assinaturas são gerenciadas em Gestão de assinaturas usando grupos. As assinaturas são medidas e auditadas em Gestão de assinaturas usando funções. Você aloca assinaturas adicionando um ou mais grupos com funções medidas a uma assinatura de produto.

- Remova um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas

  É possível alocar assinaturas em excesso, o que significa que mais usuários possuem um direito do que o número de assinaturas compradas. Gestão de assinaturas sinaliza assinaturas superalocadas para você. Para permanecer em conformidade, remova usuários ou grupos da assinatura ou compre mais assinaturas.

- Mantenha alocações de assinatura por usuário em Gestão de assinaturas na renovação

  Quando uma assinatura por usuário é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Mantenha suas alocações atuais durante o processo de renovação documentando suas alocações antes da data de renovação.

## Grupos recomendados

Aloque assinaturas por usuário adicionando grupos recomendados por Gestão de assinaturas com base em suas funções. Por exemplo:

- Se o grupo da Central de serviços tiver uma função do tipo executante na aplicação ITSM, você poderá adicionar o grupo da Central de serviços à assinatura do produto ITSM para alocar as assinaturas de executante incluídas no ITSM para todos os usuários do grupo.
- Se você tiver assinaturas de ITSM disponíveis, poderá adicionar grupos recomendados por Gestão de assinaturas com base nos tipos de funções que eles têm.

Os grupos que você adiciona a uma assinatura de produto são considerados grupos inscritos. Considere atribuir um gerente de grupo que seja responsável por gerenciar associações de grupo e atribuições de função.

## Funções medidas

As funções que exigem uma assinatura são consideradas funções medidas. As funções medidas concedem aos usuários acesso a uma aplicação e são categorizadas pelo nível de acesso que fornecem.

Quando possível, simplifique a administração de funções atribuindo funções medidas a grupos em vez de atribuir funções diretamente a usuários individuais.

### Aloque assinaturas em Gestão de assinaturas

Conceda aos usuários direito a. ServiceNow alocando assinaturas em Gestão de assinaturas.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.

Tradução automática

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

2. Selecione um produto com assinaturas que você deseja alocar.
3. Aloque assinaturas adicionando grupos recomendados com base no tipo de função.
   a. Na página de detalhes, selecione **Adicione grupos** .
   b. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais grupos.
   c. Selecione **Adicionar grupos**.

### Resultado

Todos os membros do grupo recebem assinaturas alocadas, dando a cada membro o direito de usar o produto. Os usuários inscritos são atualizados durante um trabalho agendado diariamente, portanto, pode levar até um dia para que a mudança seja refletida em Gestão de assinaturas.

## Remova um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas

Corrija uma assinatura superalocada e libere direitos removendo um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.
2. Identifique uma assinatura superalocada marcando **Status** . **Visão geral** ou a lista de assinaturas superalocadas no **Informações** .
3. Selecione a assinatura do produto superalocado.
4. Na página de detalhes da assinatura, selecione **Grupos inscritos** .
5. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais grupos que você deseja remover.
6. Selecione **Remover** .
7. Na caixa de diálogo, confirme se você deseja remover direitos de todos os usuários nos grupos selecionados selecionando **Remover** .
   Os usuários inscritos são atualizados durante um trabalho agendado diariamente, portanto, pode levar até um dia para que a remoção de grupos seja refletida em Gestão de assinaturas.
8. **Opcional:** Verifique se a assinatura não está mais superalocada verificando o valor em **Status** . **Assinaturas** .

### O que Fazer Depois

O grupo é removido da assinatura. Se o grupo ainda tiver uma função medida que requer uma assinatura, adicione o grupo a uma assinatura diferente ou remova a função medida do grupo.

## Mantenha alocações de assinatura por usuário em Gestão de assinaturas na renovação

Certifique-se de que as alocações de assinatura permaneçam consistentes durante todo o processo de renovação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma assinatura por usuário é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Este SKU é tratado como uma nova assinatura de produto em Gestão de assinaturas, exigindo que você realoce assinaturas adicionando grupos com funções medidas à assinatura.

### Procedimento

1. Antes da data de renovação, monitore as datas de término da assinatura na página de detalhes e documente as alocações de grupo atuais.
   Consulte Exibindo detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas.
2. Após a data de renovação, adicione os grupos documentados à assinatura renovada em Gestão de assinaturas.
   Consulte Aloque assinaturas em Gestão de assinaturas.

### O que Fazer Depois

Continue monitorando as datas de renovação da assinatura para garantir que suas alocações sejam precisas durante cada renovação.

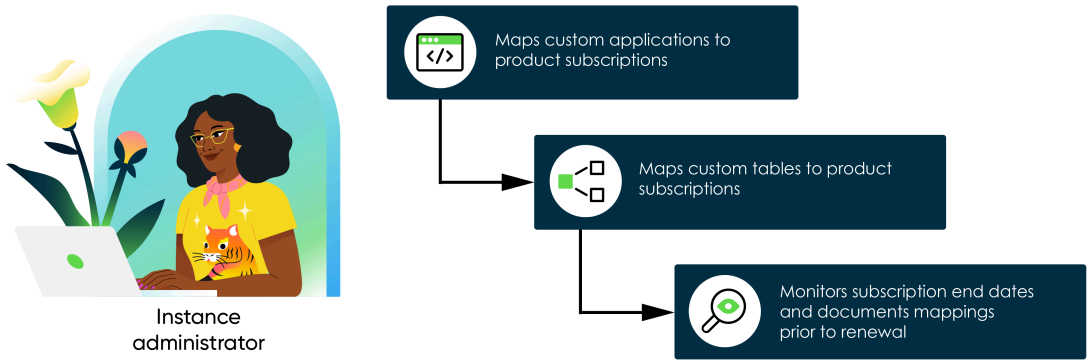
## Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas em Gestão de assinaturas

Mantenha seus direitos de tabela personalizada atualizados mapeando todas as suas aplicações e tabelas personalizadas para assinaturas válidas em Gestão de assinaturas.

## Visão geral do gerenciamento de tabelas e aplicações personalizadas

Para gerenciar com sucesso suas tabelas e aplicações personalizadas, siga o processo neste infográfico.

**Gerenciar tabelas e aplicações personalizadas**




- Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

  Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto para que, quando os desenvolvedores adicionarem mais tabelas à aplicação, elas sejam mapeadas automaticamente para a assinatura. Rastreie o uso da tabela personalizada para garantir que sua organização não fique sem direitos de tabela personalizada.

- Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

  Mapeie aplicações personalizadas e tabelas personalizadas em sua instância de produção para uma assinatura válida. Em instâncias de não produção, o mapeamento é recomendado, mas não obrigatório.

Tradução automática

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

- Mantenha mapeamentos personalizados de tabela e aplicação na renovação em Gestão de assinaturas

  Quando uma assinatura é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Mantenha seus mapeamentos de tabela personalizados atuais durante o processo de renovação documentando seus mapeamentos antes da data de renovação.

- Mapeie uma tabela com direitos adquiridos para uma assinatura

  Direitos de tabela adquiridos podem ser fornecidos à sua instância de produção com base nos direitos de assinatura legados da sua organização e na migração contratual. Este processo único preserva as tabelas personalizadas existentes para que elas não sejam contabilizadas em relação aos seus novos direitos.

## Tabelas personalizadas

A *tabela personalizada* é definido como uma tabela que você cria no ServiceNow AI Platform que não é fornecido por ServiceNow. Algumas tabelas estão isentas de serem classificadas como uma tabela personalizada.

**Nota:** Para obter mais informações sobre tabelas personalizadas no ServiceNow AI Platform, consulte Administração de tabela . Para obter uma descrição detalhada dos direitos de uso de tabela personalizada e tabelas isentas, consulte o Guia de tabela personalizada em http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

As assinaturas vêm com direitos de tabela personalizados que determinam o número de tabelas personalizadas que você pode mapear para uma assinatura. O número de direitos de tabela personalizada depende da assinatura.

## Aplicações personalizadas

A *aplicação personalizada* é definido como uma aplicação que você cria no ServiceNow AI Platform que não é fornecido por ServiceNow. Se sua organização comprou App Engine, você pode usar Gestão de assinaturas para gerenciar suas assinaturas de aplicações personalizadas.

## App Engine uso

App Engine as assinaturas permitem que você desenvolva aplicações e implante tabelas personalizadas em instâncias de produção. Com base em seu App Engine, você monitora o uso da assinatura de seus aplicativos do App Engine de forma diferente.

- Você pode exibir e gerenciar App Engine V2 assinaturas em Gestão de assinaturas assim como qualquer outra assinatura de produto. Você pode mapear suas aplicações e tabelas personalizadas para um App Engine Assinatura V2 e alocar assinaturas por usuário adicionando grupos com funções medidas a um App Engine V2.

- Você não pode exibir os detalhes da assinatura do App Engine V1 na página de detalhes, como outras assinaturas. Os usuários com as funções usage_admin ou admin podem exibir os detalhes da assinatura do App Engine V1 e as informações de uso navegando até **Uso do App Engine** do navegador de filtros. Este módulo só aparece se você tiver o App Engine V1.

  Para obter detalhes sobre auditoria App Engine V1, consulte KB0999383 .

Tradução automática

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

### Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo mapeando a aplicação para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. Para permanecer em conformidade, você deve mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

À medida que seus desenvolvedores criam e implantam novas aplicações personalizadas e tabelas em suas instâncias, use Gestão de assinaturas para mapeá-los para assinaturas. Depois de mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto, tabelas adicionais que os desenvolvedores adicionam à aplicação são mapeadas automaticamente para a assinatura.

#### Procedimento

1. Navegue até **Problemas** tab em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Em **Aplicações personalizadas não mapeadas** , procure aplicações personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais aplicações personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Quando possível, Gestão de assinaturas exibe recomendações para assinaturas de produto com direitos de tabela personalizada disponíveis no **Produto recomendado** coluna. Gestão de assinaturas não é possível exibir recomendações de assinatura de produto para algumas aplicações personalizadas não mapeadas que, portanto, não são mostradas em **Aplicações personalizadas não mapeadas** . Para obter mais informações sobre como mapear aplicações personalizadas ausentes para assinaturas de produto, consulte Mapeie uma aplicação personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mapa para um produto recomendado** | **a.** Marque a caixa de seleção de uma ou mais aplicações personalizadas não mapeadas.<br>**b.** Selecione **Mapa para produto** .<br>**c.** Selecione **Confirmar** . |
| **Mapa para um produto de sua escolha** | **a.** Selecione uma aplicação personalizada não mapeada.<br>**b.** Em **Assinatura** Lista de pesquisa No formulário Aplicação personalizada, selecione uma assinatura. |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** A lista de pesquisa não inclui assinaturas de aplicações expiradas, não padronizadas ou da Store. Se você tiver uma aplicação da Store com tabelas personalizadas que precisam ser mapeadas para uma assinatura, selecione uma assinatura com um direito de tabela personalizada.<br><br>**c.** Selecione **Atualizar**. |

### Resultado
Uma ou mais aplicações personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada. Se você mapeou uma aplicação personalizada para uma assinatura por meio do formulário Aplicação personalizada, Gestão de assinaturasé atualizado no dia seguinte.

## Mapeie uma aplicação personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas

Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto quando essa aplicação não for mostrada no **Aplicações personalizadas não mapeadas** guia de **Gestão de assinaturas**. Para permanecer em conformidade, você deve mapear tabelas personalizadas que pertencem a uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Usage_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gestão de assinaturas não é possível exibir recomendações de assinatura de produto para algumas aplicações personalizadas não mapeadas e essas aplicações não são mostradas no **Aplicações personalizadas não mapeadas** . Como resultado, você pode ver menos aplicações no **Aplicações personalizadas não mapeadas** Do que o número mostrado no relatório Aplicações personalizadas não mapeadas no Gestão de assinaturas Página de visão geral. Você pode mapear quaisquer aplicações personalizadas ausentes para assinaturas de produto na lista Aplicações personalizadas.

### Procedimento
1. Navegue até **Problemas** tab em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Selecione **Aplicações personalizadas não mapeadas** .
3. Selecione **Mapeie aplicações ausentes na lista de aplicações personalizadas** .
4. Selecione o ícone Personalizar lista ( ).
5. Mova as colunas mostradas na lista de aplicações personalizadas **Assinatura (subscription_entitlement)** em **Disponível** . **Selecionado** coluna.
6. Selecione **OK**.
   Em **Assinatura** , você pode ver para quais assinaturas de produto cada uma de suas aplicações personalizadas está mapeada.
7. Selecione uma aplicação personalizada não mapeada.

Tradução automática

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

Você pode identificar aplicações personalizadas não mapeadas usando **Assinatura** coluna. . **Assinatura** a coluna para aplicações personalizadas não mapeadas está vazia.

8. No cabeçalho do formulário Aplicação personalizada, selecione o título do formulário.
9. Selecione a exibição **Assinatura** .
10. Em **Assinatura** Lista de pesquisa No formulário Aplicação personalizada, selecione uma assinatura de produto.
    A lista de pesquisa não inclui assinaturas de aplicações expiradas, não padronizadas ou da Store. Se você tiver uma aplicação da Store com tabelas personalizadas que precisam ser mapeadas para uma assinatura, selecione uma assinatura com um direito de tabela personalizada.
11. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Uma ou mais aplicações personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada. As atualizações feitas por meio do formulário Aplicação personalizada são exibidas em Gestão de assinaturas no dia seguinte.

## Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas no escopo global e mantenha a conformidade mapeando as tabelas para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. Mapear suas tabelas personalizadas mantém sua alocação de tabela personalizada atualizada e ajuda a evitar que os direitos de tabela personalizada fiquem sem.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegue até **Problemas** tab em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Em **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** , procure tabelas personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais tabelas personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Quando possível, Gestão de assinaturas exibe recomendações para assinaturas de produto com direitos de tabela personalizada disponíveis no **Produto recomendado** coluna. Gestão de assinaturas não é possível exibir recomendações de assinatura de produto para algumas tabelas personalizadas não mapeadas que, portanto, não são mostradas no **Aplicações personalizadas não mapeadas** . Para obter mais informações sobre como mapear tabelas personalizadas ausentes para assinaturas de produto, consulte Mapeie uma tabela personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Mapa para um produto recomendado** | **a.** Marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais tabelas personalizadas não mapeadas.<br>**b.** Selecione **Mapa para produto** .<br>**c.** Selecione **Save** (Salvar). |

Tradução automática

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

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Mapa para um produto de sua escolha** | **a.** Selecione uma tabela personalizada não mapeada.<br>**b.** Em **Assinatura** Lista de pesquisa No formulário Inventário de tabela personalizada, selecione a assinatura.<br>**c.** Selecione **Atualizar**.<br>**d.** Repita essas etapas para cada tabela não mapeada restante. |

### Resultado

Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada. Se você mapeou uma tabela personalizada para uma assinatura por meio do formulário Inventário de tabela personalizada, Gestão de assinaturasé atualizado no dia seguinte.

## Mapeie uma tabela personalizada ausente para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas

Mapeie uma tabela personalizada no escopo global para uma assinatura de produto quando essa tabela não for mostrada no **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** guia de Gestão de assinaturas. Para permanecer em conformidade, todas as tabelas personalizadas devem ser mapeadas para uma assinatura de produto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de assinaturas não é possível exibir recomendações de assinatura de produto para algumas tabelas personalizadas globais não mapeadas e essas tabelas não são mostradas no **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** . Como resultado, você pode ver menos tabelas em **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** Do que o número mostrado no relatório Tabelas personalizadas globais não mapeadas no Gestão de assinaturas Página de visão geral. Você pode mapear tabelas personalizadas ausentes para assinaturas de produto na lista Inventário de tabela personalizada.

### Procedimento

1. Navegue até **Problemas** tab em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Selecione **Tabelas personalizadas globais não mapeadas** .
3. Selecione **Mapeie tabelas ausentes da lista de inventário de tabela personalizada** .
4. Se a lista Inventário de tabela personalizada estiver na exibição padrão, selecione **Inventário de Tabela Personalizada** > **Exibição** > **Direito de assinatura**.
   Em **Assinatura** , você pode ver para quais assinaturas de produto cada uma de suas tabelas personalizadas está mapeada.
5. Selecione uma tabela personalizada não mapeada.
   Você pode identificar tabelas personalizadas não mapeadas usando **Assinatura** coluna. . **Assinatura** a coluna para tabelas personalizadas não mapeadas está vazia.

Tradução automática

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

6. Em **Assinatura** Lista de pesquisa No formulário Inventário de tabela personalizada para a tabela, selecione uma assinatura de produto.
7. Selecione **Atualizar**

### Resultado

Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada. As atualizações feitas por meio do formulário Inventário de tabela personalizada são exibidas em Gestão de assinaturas no dia seguinte.

#### Mantenha mapeamentos personalizados de tabela e aplicação na renovação em Gestão de assinaturas

Certifique-se de que os mapeamentos personalizados de tabela e aplicação permaneçam consistentes durante todo o processo de renovação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma assinatura é renovada, um novo SKU de produto pode ser adicionado à sua conta. Este SKU é tratado como uma nova assinatura de produto em Gestão de assinaturas, exigindo que você mapeie novamente aplicações personalizadas e tabelas personalizadas para a assinatura para permanecer em conformidade.

### Procedimento

1. Antes da data de renovação, monitore as datas de término da assinatura e documente a lista atual de aplicativos personalizados e mapeamentos de tabela personalizados.
   Consulte Exibindo detalhes da assinatura do produto em Gestão de assinaturas.
2. Após a data de renovação, mapeie as tabelas e aplicações documentadas para a assinatura renovada em Gestão de assinaturas.
   Consulte Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas e Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

### O que Fazer Depois

Continue monitorando as datas de renovação da assinatura para garantir que seus mapeamentos sejam precisos durante cada renovação.

#### Tabelas isentas e com direitos adquiridos

As tabelas personalizadas isentas e concedidas são tratadas de forma diferente de outras tabelas personalizadas em sua instância. Consulte a da sua organização ServiceNow® contrato para obter informações adicionais.

## Tabelas com direitos adquiridos

Dependendo dos direitos de assinatura legada da sua organização e da migração contratual, tabelas com direitos adquiridos podem ser alocadas à sua instância de produção. Os direitos de tabela adquiridos permitem a preservação dos direitos de tabela personalizados anteriores da sua organização por meio da migração de licença. Este processo único garante que as tabelas personalizadas que existem atualmente em uma instância de produção não sejam contadas para seus novos direitos de tabela personalizada.

Tabelas personalizadas com direitos adquiridos não podem ser transferidas, reutilizadas ou classificadas como outro tipo de tabela personalizada. Se você excluir uma tabela

Tradução automática

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

personalizada de direitos adquiridos, não poderá classificar nenhuma outra tabela personalizada como uma tabela personalizada de direitos adquiridos para tomar seu lugar. Depois que uma tabela personalizada é associada a uma assinatura de tabela com direitos adquiridos, ela permanece no Inventário de tabela personalizada, mesmo que a tabela seja excluída da instância.

Para exibir suas tabelas com direitos adquiridos, insira `ua_custom_table_inventory.list` no navegador de filtros e adicione um filtro com a condição **[Tipo de alocação] [É] [Avõ]** .

Se você tiver uma combinação de tabelas personalizadas e tabelas com direitos adquiridos em uma aplicação, as tabelas com direitos adquiridos deverão ser mapeadas para uma assinatura de tabela com direitos adquiridos e as tabelas personalizadas restantes para uma outra assinatura. Para obter mais informações sobre como mapear tabelas com direitos adquiridos para assinaturas de tabelas com direitos adquiridos, consulte Mapeie uma tabela com direitos adquiridos para uma assinatura.

### Example: Tabelas com direitos adquiridos em uma instância

Cenário: Sua organização compra três novas assinaturas com direitos para um total de 55 tabelas personalizadas do App Engine Starter (anteriormente Tabelas personalizadas agrupadas). Para garantir que sua organização não perca os direitos de tabela personalizada anteriores, uma assinatura do Grandfather com um direito para 25 tabelas de direitos adquiridos é alocada à sua instância. Esta assinatura requer que o administrador identifique e mapeie as 25 tabelas existentes. Essas assinaturas resultam em um direito total de tabela personalizada de 80. Quando uma tabela personalizada é atribuída à assinatura do Grandfatt, não há opção para reverter isso.

**Várias assinaturas com direitos de tabela personalizados e adquiridos**

| Assinatura | Número de direitos de tabela personalizada | Número de tabelas mapeáveis |
|---|---|---|
| Assinatura com direitos adquiridos | 25 | 25 |
| Nova assinatura 1 | 25 | 25 |
| Nova assinatura 2 | 25 | 25 |
| Nova assinatura 3 | 5 | 5 |

### Tabelas isentas

As tabelas isentas são tabelas personalizadas que não contam para seus direitos de assinatura. Essas tabelas consistem principalmente em extensões personalizadas de determinadas tabelas relacionadas ao sistema, como sys_portal_page e sys_user_preference, que você estende para melhorias operacionais em sua instância de produção.

Para exibir uma lista de tabelas isentas, insira `ua_isented_table_inventory.list` no navegador de filtros.

. Guia de tabela personalizada programação jurídica fornece a definição completa de quais tabelas são consideradas isentas.

**Nota:** Os cronogramas jurídicos são impostos com base em quando o contrato é executado.

Para encontrar versões anteriores do Guia de tabela personalizada, consulte Guia de tabela personalizada de cronogramas jurídicos .

Tradução automática

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

### Mapeie uma tabela com direitos adquiridos para uma assinatura

Preserve direitos de tabela personalizada por meio de uma migração de licença mapeando uma tabela de direitos adquiridos para uma assinatura de tabela de avô.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Usage_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os direitos de tabela adquiridos devem ter sido alocados à sua instância com base nos direitos de assinatura legados da sua organização e na migração contratual.
- Se você tiver uma combinação de tabelas personalizadas e tabelas com direitos adquiridos em uma aplicação, deverá mapear as tabelas com direitos adquiridos para uma assinatura de tabela com direitos adquiridos e as tabelas personalizadas restantes para uma outra assinatura.
- Você não pode mapear tabelas personalizadas na mesma aplicação para mais de uma assinatura de tabela com direitos adquiridos.
- Você pode mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de tabela com direitos adquiridos, mas não para aplicações.

## Procedimento

1. Exiba as tabelas personalizadas em sua instância inserindo `ua_custom_table_inventory.list` no navegador de filtros.
2. **Opcional:** Mapeie uma ou mais tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo para uma assinatura de tabela avô.
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de cada tabela.
   b. Selecione a lista **Ações nas linhas selecionadas**.
   c. Selecione **Licença de avô** .
3. **Opcional:** Mapeie tabelas na aplicação global para uma assinatura de tabela primária da lista Inventário de tabela personalizada ou do formulário de tabela.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Mapeie uma ou mais tabelas usando a lista Inventário de tabela personalizada** | a. Marque a caixa de seleção ao lado de cada tabela.<br>b. Selecione a lista **Ações nas linhas selecionadas**.<br>c. Selecione **Licença de avô** .<br>**Nota:** Esta opção só estará disponível se você tiver uma assinatura de tabela com direitos disponíveis em sua instância. |
| **Mapeie uma tabela usando a lista de pesquisa de assinatura no formulário de tabela** | a. Selecione a tabela que você deseja mapear.<br>b. No formulário de tabela, selecione a assinatura da tabela avô que você deseja usar no **Assinatura** lista de pesquisa.<br>c. Selecione **Atualizar**. |

Tradução automática

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

### Resultado
Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de tabela primária sem afetar seus direitos de tabela personalizada.

## Assinaturas de capacidade de monitoramento

Gerencie e rastreie assinaturas de capacidade usando Gestão de assinaturas.

## Visão geral das assinaturas de capacidade de monitoramento

Saiba como os totais de capacidade são calculados

O uso da assinatura de capacidade é calculado usando uma consulta de tabela ou definição com script. Você pode exibir um registro de Definição de capacidade para exibir os detalhes da consulta de tabela ou da definição com script. Você também pode executar a definição sob demanda para exibir as contagens mais recentes.

Depois de determinar como um total de capacidade para uma assinatura é calculado, você pode ajustar o número de recursos alocados ou aumentar sua assinatura de capacidade para manter sua assinatura em conformidade. Por exemplo, você pode descobrir quais tabelas são consultadas para usuários ativos ou como o uso é definido para dispositivos ou software quando o sistema aloca ICs para uma assinatura de capacidade.

### Monitore os cálculos de assinatura de capacidade em Gestão de assinaturas

Veja como um total de capacidade é calculado para manter sua assinatura em conformidade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou usage_admin

### Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas**.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.
2. Na lista de todas as suas assinaturas de produto, selecione uma assinatura de capacidade.
3. Na página de detalhes da assinatura, visualize o registro de Definição de capacidade selecionando o ID do registro ao lado de **Definição de capacidade** campo.
4. Dependendo do tipo de definição, revise os detalhes a seguir para exibir como o uso é calculado.

| Tipo | Descrição |
|---|---|
| **Consulta de tabela** | Exibir **Nome da tabela** , **Consulta** , **Tipo de agregação** . **Coluna de agregação** . Exiba como a contagem é calculada examinando a consulta SQL. |
| **Definição com script** | Exiba como o uso é calculado examinando o conteúdo do **Script** campo. |

5. **Opcional:** Selecione **Abrir registro** Para exibir todos os detalhes do registro Definição de capacidade.
6. **Opcional:** Selecione **Executar** para executar a consulta ou script imediatamente e exibir os resultados mais recentes.

Tradução automática

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

**Nota:** A execução de uma consulta de script ou tabela em um registro de Definição de capacidade não conta para o total de execução monitorado pelo sistema.

O tempo total necessário para executar e a contagem mais recente são exibidos. A contagem de execuções anteriores é exibida na lista relacionada Execuções anteriores.

7. Se a assinatura de capacidade estiver fora de conformidade, ajuste o número de recursos alocados ou aumente a assinatura de capacidade.

## Referência do Gestão de assinaturas

Os tópicos de referência fornecem informações sobre tipos de assinatura, medidores e suporte à separação de domínios.

### Tipos de assinaturas em Gestão de assinaturas

Assinaturas para ServiceNow as aplicações vêm em tipos diferentes. O tipo de assinatura determina a alocação de usuários, o acesso a aplicações e os direitos personalizados de aplicação e tabela.

Cada tipo de assinatura de produto é medido de acordo com um medidor. Para obter detalhes sobre os diferentes tipos de medidores e o que eles medem, consulte KB0727933 .

| Tipo de assinatura | Tipos de medidor associados | Método de alocação de uso | Descrição |
|---|---|---|---|
| Capacidade | • Dispositivos<br>• Unidades de assinatura<br>• Transações | Nenhuma etapa manual é necessária. O uso é calculado automaticamente e mostrado em sua instância. | Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós. |
| Somente exibição | Nenhum(a) | A alocação não é medida | Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com alocação. |
| Por usuário | • Usuário baseado em direitos: Medida de usuários executantes e usuários de partes interessadas de negócios<br>• Usuário da aplicação: Medida de usuários com qualquer nível de acesso a | Alocado manualmente | Fornece direitos aos usuários de acordo com suas funções atribuídas e direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente adicionando grupos com funções medidas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas o ajuda no processo de alocação recomendando grupos com base em suas atribuições de função. |

Tradução automática

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

| Tipo de assinatura | Tipos de medidor associados | Método de alocação de uso | Descrição |
|---|---|---|---|
| | um produto : Inclui usuários do criador | | |
| Ilimitado | Ilimitado: Sem limite de medição | Alocado automaticamente pela sua instância | Fornece direitos aos usuários, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados. |
| Usuário irrestrito | Usuário irrestrito: Medida em toda a instância de todos os usuários ativos | Alocado automaticamente pela sua instância | Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor em **ID do usuário** o campo e tem **Ativo** campo definido como verdadeiro. |

### Formulário de assinatura

O formulário Assinatura contém informações importantes sobre sua assinatura.

Você pode exibir o formulário de assinatura inserindo `license_details.list` No navegador de filtros para abrir a tabela Assinaturas [license_details]. Selecione um nome de assinatura para abrir o formulário Assinatura. Alguns campos não aparecem para ServiceNow Store apps.

**Formulário de assinatura**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Nome da assinatura. |
| Categoria | Origem da assinatura comprada: ServiceNow ou ServiceNow Store. |
| Tipo | Tipo de assinatura:<br>• Por usuário<br>• Usuário irrestrito<br>• Capacidade<br>• Ilimitado<br>• Exibição<br><br>Para saber mais sobre os tipos de assinatura, consulte Tipos de assinaturas em Gestão de assinaturas. |
| Data de início/data de término | Início e fim do período de assinatura conforme acordado em seu contrato de serviço. Essas informações aparecem na seção Geral do contrato de serviço da assinatura. |
| Definição de capacidade | O ID da Definição de capacidade. Saiba como o total é calculado selecionando o ID do registro Definição de capacidade na página de detalhes da assinatura do |

Tradução automática

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

### Formulário de assinatura

| Campo | Valor |
|---|---|
| | produto. Consulte Monitore os cálculos de assinatura de capacidade em Gestão de assinaturas. |
| Somente exibição | Valor de **verdadeiro** indica que a alocação ou monitoramento de usuários não é compatível com a assinatura no momento. |
| Código do Produto | O SKU do produto mostrado no seu formulário de pedido de assinatura. |

## Links relacionados

Os links relacionados no formulário de assinatura podem variar dependendo da assinatura.

| Link | Descrição |
|---|---|
| **Gerencie suas Tabelas** | Consulte tabelas personalizadas mapeadas para a assinatura. |
| **Exibir Histórico de Assinaturas** | Exibir status da assinatura, datas e informações de tendências. |
| **Exibir Histórico de Assinaturas de Usuários** | Lista o histórico de alocação do usuário para a assinatura. A lista mostra o status de assinatura atual de um usuário e como ele foi alocado. |

### Grupos e conjuntos de usuários em Gestão de assinaturas

Gestão de assinaturas usa grupos (anteriormente conjuntos de usuários) para fornecer direito a conjuntos de usuários.

## Visão geral do conjunto de usuários e grupos

Antes de Quebec, Gestão de assinaturas usado *conjuntos de usuários* para agrupar usuários. Usage_admins agrupou usuários por condições, como em que cidade ou departamento eles estão. Os conjuntos de usuários podem ser atribuídos a assinaturas para conceder a cada usuário no conjunto de usuários uma licença para a assinatura.

Em Quebec e versões posteriores, todos os conjuntos de usuários são convertidos para *grupos* . Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Da mesma forma que os conjuntos de usuários, os grupos podem ser adicionados às assinaturas. A adição de um grupo a uma assinatura concede a todos os usuários no grupo direito.

## Conversão do conjunto de usuários

No upgrade para Quebec ou versões posteriores, todos os conjuntos de usuários atuais são convertidos em grupos. Os novos grupos contêm os mesmos usuários e propriedades que seus conjuntos de usuários. A conversão é uma ocorrência única e os usuários não são adicionados ou removidos automaticamente do novo grupo após a conversão.

## Gestão de grupo

Os administradores e user_admins criam grupos e adicionam usuários em **Administração de usuários** aplicação.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre como criar e editar grupos, consulte Criando grupos.

### Componentes instalados com Gestão de assinaturas

Vários componentes são instalados com a ativação do Gestão de assinaturas plug-in (com.glide.subscription_management), incluindo funções de usuário e tabelas.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador de uso<br><br>[usage_admin] | . Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas. | sn_sub_man.admin |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Grupos assinados<br><br>[sn_sub_man_st_subscribed_groups] | [Tabela remota] Grupos que você adiciona a uma assinatura de produto |
| Definição de Informações de assinatura<br><br>[sn_sub_man_st_subscription_insights] | [Tabela remota] Registros de assinaturas disponíveis e assinaturas superalocadas |
| Definição de detalhe da licença de assinatura<br><br>[sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] | [Tabela remota] Métricas e histórico de alocação de assinatura |
| Recomendações de grupo não alocado<br><br>[sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation] | [Tabela remota] Recomendações de produto para grupos não alocados |

### Gestão de assinaturas funções

Gestão de assinaturas está instalado com essas funções.

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

## Administrador de uso [ usage_admin ]

. Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Tradução automática

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

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum

### Domain Separation e Gestão de assinaturas

A separação de domínio é compatível com Gestão de assinaturas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico*

O nível de suporte é Básico, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço (SP) de aplicativo.
- A interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações usam o domínio em tempo de execução de produção.
- O proprietário da instância deve conseguir configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Caso de uso de exemplo: quando um SP usa o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral da separação de domínios emGestão de assinaturas

Gestão de assinaturas o permite que você gerencie suas assinaturas e monitore o uso da assinatura em suas instâncias. A Separação de domínios está habilitada para assinaturas baseadas no usuário e para monitoramento Now Assist uso .

**Nota:** Este recurso só está disponível em instâncias separadas por domínio. Este recurso não está visível em instâncias sem separação de domínio.

## Como o Domain Separation funciona para assinaturas baseadas no usuário em Gestão de assinaturas

Em instâncias separadas por domínio, Gestão de assinaturas fornece informações sobre o domínio de cada usuário ao qual foi alocada uma assinatura baseada em usuário.

Os usuários no domínio SP podem exibir os domínios dos quais cada um de seus usuários locatários faz parte do **Usuários inscritos** guia de detalhes da assinatura. . **Domínio** a coluna

Tradução automática

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

mostra a hierarquia de domínio de todos os domínios secundários e netos e permite filtrar usuários inscritos por domínio.

Os usuários em domínios de locatário só podem exibir alocações de assinatura do domínio global e dos domínios que sua organização gerencia. Os usuários em domínios de locatário não podem ver alocações de assinatura de usuário de domínios primários ou irmãos.

**Nota:** Os registros de usuário criados antes que a separação de domínio seja ativada estarão no escopo global até que um domínio seja atribuído manualmente. As alocações de assinatura para usuários globais são visíveis em todos os domínios.

A seção Resumo de alocação nos detalhes da assinatura exibe informações com base no número total de alocações de assinatura disponíveis em todos os domínios. Os administradores podem usar essas informações para ajudar a evitar a superalocação de assinaturas de usuário em domínios de locatário.

Se você fizer mudanças de alocação que não sejam refletidas no Resumo de alocação ou no Histórico de alocação, limpe o cache.

### Monitoramento Now Assist uso por domínio

Em instâncias separadas por domínio com Now Assist, Gestão de assinaturas fornece informações sobre o uso da assistência por domínio.

Os usuários no domínio SP podem exibir o uso da assistência por domínio navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Direitos no nível da conta** > **Uso do NowAssist** e revisando os detalhes da instância atual.

Os usuários em domínios de locatário só podem exibir seus próprios Now Assist uso. Os usuários em domínios de locatário não podem ver o número de assistências usadas em domínios primários ou irmãos.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Now Support administração

O portal Now Support é onde você pode acessar a autoajuda, obter suporte técnico e gerenciar suas instâncias da ServiceNow.

### Quem usa o portal Now Support

Se você for responsável por gerenciar, monitorar ou manter as instâncias da ServiceNow da sua empresa, provavelmente usará o portal Now Support. Os administradores do cliente da ServiceNow são os gatekeepers e gerenciam os usuários do Now Support de suas empresas. Os administradores podem adicionar ou remover outros usuários, como desenvolvedores, arquitetos e parceiros. O que você pode fazer no portal varia de acordo com sua função.

**Nota:** Para obter informações sobre os tipos de notificações que diferentes usuários do Now Support podem receber, consulte KB0547262: Visão geral dos principais contatos da empresa e da lista de notificações no Now Support .

### Exibir usuários do Now Support

Como administrador do Now Support, você pode exibir usuários ativos e inativos e suas funções.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu de perfil suspenso.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas** .
4. Selecione **Exibir todos os usuários** ou pesquise um usuário específico.

## Crie um usuário no Now Support

Você pode criar usuários no Now Support e atribuir a eles funções de acesso.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu de perfil suspenso.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas** .
4. Selecione **Exibir todos os usuários** .
5. Selecione **Adicionar novo usuário** .
6. Preencha os campos obrigatórios.
7. Selecione as funções de acesso apropriadas do Now Support.
8. Selecione **Enviar**.

## Gerencie o acesso do usuário no Now Support

Você pode gerenciar usuários no Now Support e mudar suas funções de acesso.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até **Now Support**
2. Selecione o menu de perfil suspenso.
3. Selecione **Gerenciar usuários e contas** .
4. Selecione **Exibir todos os usuários** ou pesquise um usuário específico.
   Você também pode selecionar **Usuários bloqueados** ou **Usuários inativos** para encontrar o usuário que você está procurando.
5. Depois de selecionar o usuário para o qual você deseja alterar o acesso, selecione **Editar função(ões)** em **Ações** campo suspenso.
6. Adicione ou remova funções de acesso do Now Support.
7. Selecione **Confirmar** .

Tradução automática

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

# Configurar principais recursos de ServiceNow AI Platform

. ServiceNow AI Platform o fornece uma infinidade de opções de personalização para suas aplicações. Personalize sua IU, lide com a administração de usuários e dados e localize sua instância para fusos horários, moedas e muito mais.

### Administração de usuários

Configure usuários, grupos e funções.

### ServiceNow AI Platform tabelas e dados

Gerencie dados com fontes externas e configure tabelas de dados.

### Formulários, campos e listas

Controle a ação e a aparência de formulários, campos e listas.

### Administração de pesquisas

Permita que os usuários encontrem as informações por meio dos mecanismos de pesquisa Zing ou com IA e de experiências de pesquisa especializadas.

### Notificações

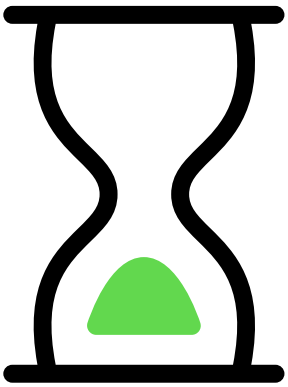
Gerencie e-mail do sistema, notificações e respostas a mensagens de entrada.

### ServiceNow AI Platform tradução e localização

Corresponda idiomas e moeda em qualquer lugar do mundo.

Tradução automática

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

| Configuração de tempo | Administração de moeda | Eventos |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| Crie calendários, programe eventos e exiba informações de tempo para usuários em todo o mundo. | Gerencie a forma como os dados financeiros são exibidos. | Obtenha uma análise detalhada de todas as exibições e eventos baseados no usuário em sua aplicação. |

## Administração de usuários

Crie tipos de acesso à conta e funções relacionadas para trabalhar em sua instância. Os registros do usuário fornecem controle sobre tipos de conta única individuais e os registros ou ações que eles podem acessar. Os registros de grupo expandem o controle ainda mais para atribuir acesso a equipes ou departamentos, bem como a subgrupos ou por associações de habilidades. Personalize instâncias ainda mais com funções e atribua acesso a vários apps ou módulos. E teste tudo isso com ferramentas que fornecem auditoria, representação e muito mais.

Consulte Administração de usuários.

## ServiceNow AI Platform tabelas e dados

Gerencie e use suas informações de negócios com eficácia no ServiceNow AI Platform. Aproveite a Gestão de dados para armazenar, transferir, importar e arquivar dados. Trabalhe com vários registros de uma só vez usando a Administração de tabelas e conecte-se com instâncias externas ou de terceiros para lidar com dados Tabelas remotas.

Consulte ServiceNow AI Platform tabelas e dados.

## ServiceNow AI Platform formulários, campos e listas

Assuma o controle de todos os aspectos da coleta e do uso de dados em sua instância. Formulários no ServiceNow AI Platform São totalmente personalizáveis, com opções para personalização, modelos, anexos, IU e muito mais. Criar e modificar Campos, usados em formulários e exibidos em listas ou tabelas. Defina o acesso do usuário a todos os seus dados com listas, incluindo controles e funções personalizados.

Consulte ServiceNow AI Platform formulários, campos e listas.

## Administração de pesquisas

Ajude seus usuários a encontrar informações com facilidade usando ServiceNow pesquisar produtos de administração. Pesquisa com IA E o mecanismo de pesquisa Zing fornece

Tradução automática

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

resultados de pesquisa inteligentes e indexação adequada. Concentre suas solicitações de dados com Pesquisas de tabela e vá mais longe com as Pesquisas globais, todas com sistemas de pesquisa configuráveis em ServiceNow AI Platform. Melhorar a assistência de pesquisa com sugestões de pesquisa, Pesquisa contextual com base na intenção e na análise de dados de pesquisa.

Consulte Administração de pesquisas.

### Configuração de tempo

Mantenha seus negócios dentro do prazo com o. ServiceNow AI Platform. Lide com a coleta de informações de programação e evento com campos Data/Hora e gerencie pessoal, usuários e dados em fusos horários. Os calendários comerciais e fiscais e os agendadores do sistema de eventos estão todos disponíveis e adaptados para ajudar você e seus usuários da melhor forma. As exibições de tempo, contagens e análise de dados baseada em tempo ajudam você a gerenciar seu trabalho e rastrear informações históricas.

Consulte Configuração de tempo.

### Administração de moeda

Monitore valores de moeda com ServiceNow sistemas de administração de moeda. Configure os campos Moeda padrão para registros e aplicações financeiros e não financeiros ou use os campos Moeda de câmbio (FX) expandida para opções de configuração adicionadas.

Consulte Administração de moeda.

### Gestão de nível de serviços

Certifique-se de que seus serviços para seus clientes sejam gerenciados e documentados corretamente. A série completa de ServiceNow módulos para Gestão de nível de serviços Permite definir contratos de serviço e acordos de nível de serviço (ANS) conforme necessário. Repare, monitore e valide registros de ANS para precisão de tempo e duração, obtenha análises e relatórios sobre serviço e domínios de registro separados para exibição e controle de informações.

Consulte Gestão de nível de serviço .

### ServiceNow AI Platform tradução e localização

Comunique-se de forma eficaz com usuários e clientes em todo o mundo. . Framework de localização fornece informações aos usuários em uma variedade de idiomas e moedas em uma infinidade de apps, tudo na mesma instância. Tradução dinâmica ajuda a acomodar os usuários ainda mais plenamente, traduzindo ativamente texto em formulários e outras aplicações.

Consulte ServiceNow AI Platform tradução e localização.

### Integrações do ServiceNow AI Platform

Trazer ServiceNow e aplicações externas junto com integrações no ServiceNow AI Platform. Facilite a integração e a configuração de serviço adicionando à sua instância. Integre outras instâncias, aplicações de terceiros e fontes de dados e disponibilize recursos úteis, como Single Sign-on, em toda a empresa.

Consulte Integrações do ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

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

### Notificações

Usar Notificações para automatizar atualizações de status por e-mail, sistema ou usuário (por meio de provedores individuais). Configure a Administração de e-mail e o cliente de e-mail da instância para trabalhar com notificações e com o envio e recebimento adequados de e-mail. As notificações do sistema permitem atualizações em tempo real por meio de notificações por push, SMS, mensagens de bate-papo e muito mais.

Consulte Notificações.

### Gestão de estados

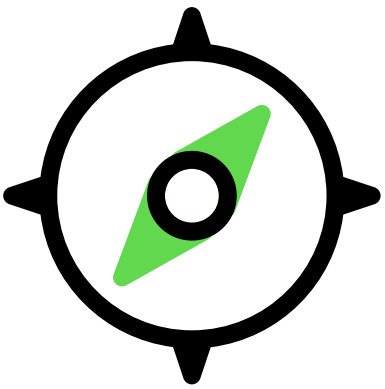
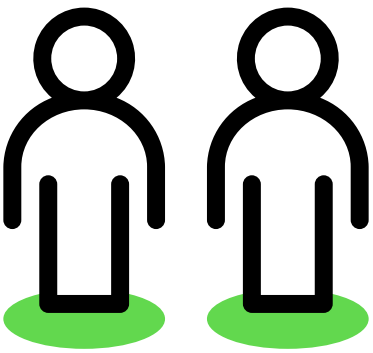
Monitore o fluxo de trabalho em sua instância com a Gestão de estados. Defina modelos de estado e transições para determinar os processos de serviço da sua empresa, bem como ações de IU possíveis com base no estado.

Consulte Gestão de estados.

## Administração de usuários

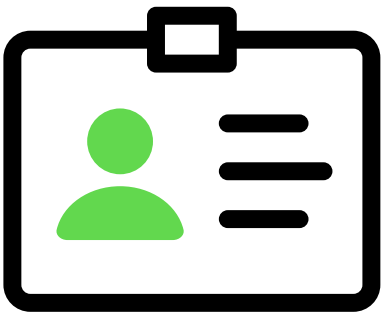
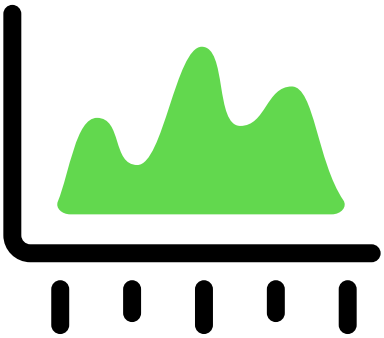
Gerencie os indivíduos que podem acessar sua instância, definindo-os como usuários no sistema. Crie grupos de usuários e atribua usuários a eles. Use funções para especificar o que diferentes usuários e grupos de usuários podem ver e fazer.

### Iniciar

| Explorar | Crie usuários, empresas e departamentos | Criar grupos |
|---|---|---|
|  |  | |
| Saiba mais sobre Administração de usuários. | Crie registros para usuários ou habilite o registro automático. Opcionalmente, crie empresas e departamentos para categorizar ainda mais os usuários. | Crie e gerencie grupos aos quais você pode conceder funções e atribuir usuários para eficiência. |

Tradução automática

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

| Gerenciar funções | Monitore a atividade do usuário | Monitore o uso da instância |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Gerencie funções que regem o que usuários e grupos com essa função podem fazer. | Monitore a atividade do usuário e solucione problemas representando usuários e gerenciando sessões. | Rastreie o uso da aplicação em sua instância. |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Fóruns da comunidade do ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar a administração de usuários

Saiba mais sobre a administração de usuários da sua instância.

## Visão geral

A criação de usuários, grupos e funções fornece uma maneira flexível e escalável de gerenciar o acesso aos recursos no ServiceNow AI Platform. Ao criar contas de usuário, atribuir usuários a grupos e definir funções e permissões, os administradores podem garantir que os usuários tenham o nível apropriado de acesso a aplicações e dados. Isso permite que as organizações controlem o acesso a dados confidenciais, mantenham a conformidade com os requisitos regulatórios e melhorem a segurança geral. Além disso, usuários, grupos e funções podem ser facilmente gerenciados e modificados ao longo do tempo conforme as necessidades organizacionais mudam.

## Fluxo de trabalho

Assinaturas, usuários, grupos e funções trabalham juntos para ajudar você a definir quem pode acessar recursos em sua instância.

1. Gestão de assinaturas

   Entenda suas assinaturas. A gestão de assinaturas permite que você gerencie suas assinaturas proativamente e monitore o uso da assinatura em suas instâncias.

   As assinaturas podem incluir assinaturas por usuário. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

**2.** Criação de usuários, empresas e departamentos

Crie um registro de conta para os indivíduos que têm acesso à sua instância. Cada conta de usuário tem um ID de login exclusivo, senha e um conjunto de permissões (funções) que definem o que eles podem fazer e acessar na plataforma.

**3.** Criando grupos

Defina grupos que tenham funções ou permissões semelhantes. Os grupos permitem que você aplique permissões (funções) a vários usuários ao mesmo tempo. Quando um usuário é membro de um grupo, esse usuário tem as mesmas permissões que foram definidas para o grupo.

Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros na lista relacionada Membros do grupo.

**4.** Gerenciando funções

As funções descrevem os tipos de atividades que um usuário pode executar na instância. Cada função tem um conjunto de permissões que podem controlar o que os usuários e grupos podem fazer, como ler, gravar, criar ou excluir registros. As funções podem ser atribuídas a usuários e grupos. Os usuários podem ter várias funções.

Para obter uma lista completa das funções incluídas com ServiceNow AI Platform, consulte Funções básicas do sistema.

Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

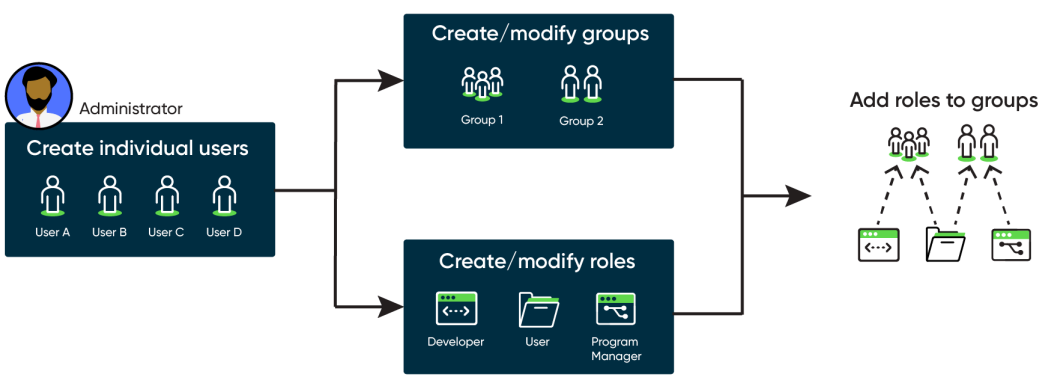
**5.** Monitoramento do uso da instância

Usuários com a função admin ou usage_admin podem exibir o. **Visão geral do uso da aplicação** e. ServiceNow Store **visão geral do uso** painéis para rastrear o uso da instância.

**6.** Monitorando a atividade do usuário

Usuários com a função de administrador podem representar usuários, gerenciar sessões de usuário e aproveitar sessões não interativas.

**Fluxo de trabalho de administração do usuário**




Tradução automática

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

## Preferências do usuário

Os usuários podem configurar muitos recursos de IU. Alguns exemplos incluem o número de linhas por página em uma lista ou se o tempo de resposta é exibido na parte inferior de uma lista ou formulário. Os administradores podem modificar ou excluir essas preferências conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Preferências do usuário .

## Grupos de usuários

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os grupos podem executar tarefas como aprovar solicitações de mudança, resolver incidentes, receber notificações por e-mail ou executar tarefas de ordem de serviço. Todas as regras de negócios, regras de atribuição, funções do sistema ou atributos que se referem ao grupo se aplicam a todos os membros do grupo automaticamente. Usuários com a função user_admin podem criar e editar grupos.

Quando possível, simplifique a administração do usuário atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

**Nota:** Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros no **Membros do grupo** lista relacionada.

Os registros de grupo são armazenados na tabela Grupos [sys_user_group].

## Funções de usuário

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. A função de administrador fornece acesso a todos os recursos e capacidades.

Depois que o acesso é concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função recebem o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Para obter uma lista completa das funções incluídas com ServiceNow plataforma, consulte Funções do sistema de base .

**Nota:**

Quando possível, simplifique a administração do usuário atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

### O registro do usuário

Saiba mais sobre registros de usuário e seu uso em ServiceNow AI Platform.

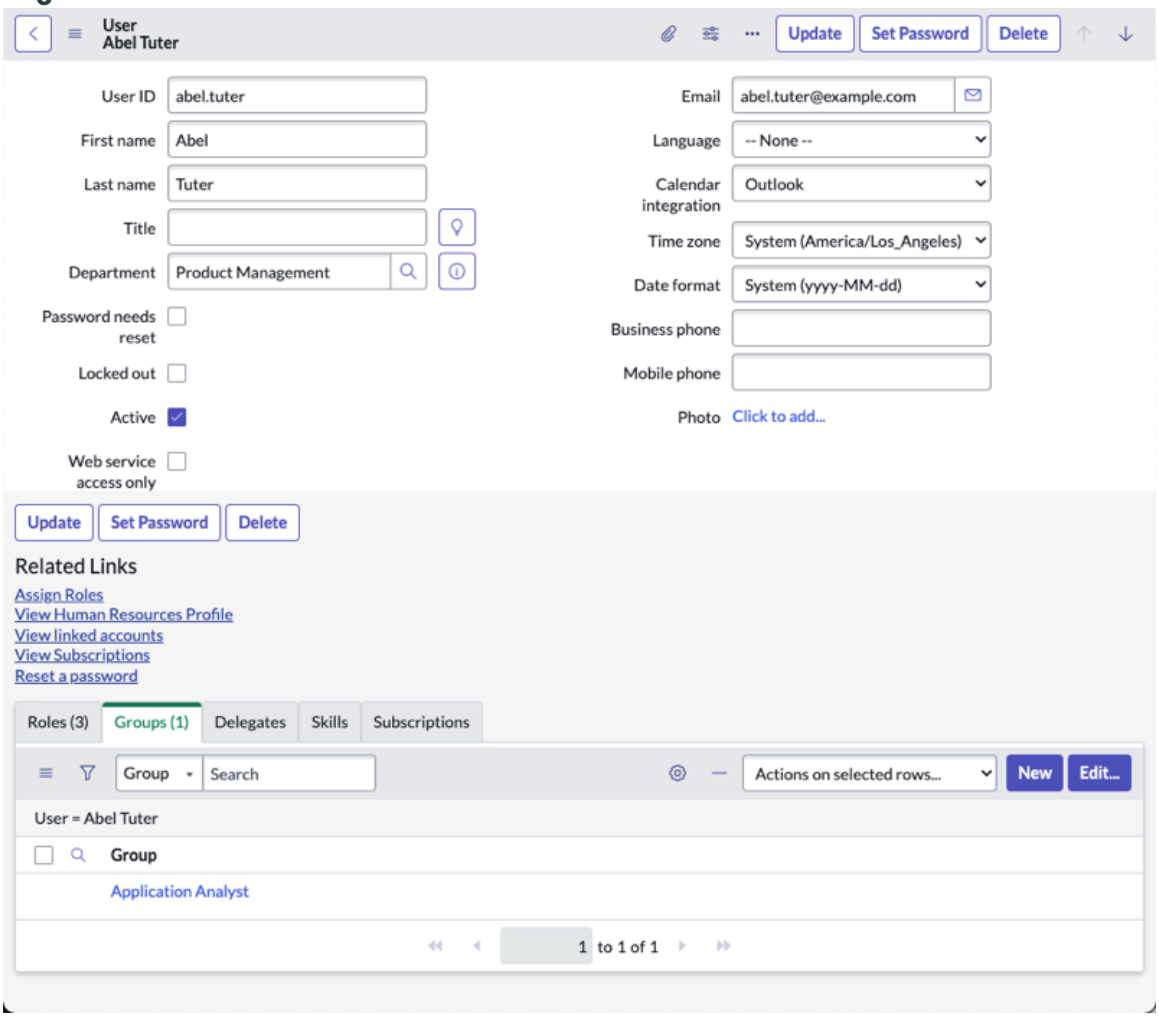
## Registros de conta de usuário

Os registros de usuário estabelecem um relacionamento entre um indivíduo e seu ServiceNow instância. Os registros de usuário consistem em um nome de usuário, uma senha e informações relacionadas ao indivíduo, como informações de contato, local e cargo.

Tradução automática

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

**Registro do usuário**




Os registros do usuário são armazenados na tabela Usuários [sys_user].

## Registros relacionados

Os registros do usuário são associados a registros em várias outras tabelas para controlar permissões, preferências e outros recursos.

**Funções**

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Para obter mais informações sobre funções, consulte Gerenciando funções.

**Nota:**

Quando possível, simplifique a administração do usuário atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

**Grupos**

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários atribuídos a grupos são atribuídos automaticamente a todas as funções associadas a esse grupo. Para obter mais detalhes, consulte Criando grupos e. Gerenciando funções.

**Delegações**

Tradução automática

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

Além das atribuições de função e grupo, os usuários podem ser atribuídos como delegados, dando a eles permissão para agir com as mesmas permissões de um usuário delegante. Consulte Delegando funções para obter mais informações sobre delegação.

**Habilidades**

Use a gestão de habilidades para associar usuários a suas áreas de treinamento e especialização. Para obter mais informações sobre gestão de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

**Assinaturas**

Os administradores usam assinaturas para controlar quais usuários têm acesso às assinaturas compradas em suas instâncias. Os detalhes sobre gestão de assinaturas podem ser encontrados em Gestão de assinaturas .

**Usuário p referências**

As contas de usuário também estão conectadas às preferências do usuário. Os usuários podem salvar preferências personalizadas para configurar muitos recursos de IU, bem como preferências relacionadas às notificações que recebem. Os detalhes sobre como administrar as preferências do usuário podem ser encontrados em Preferências do usuário .

## Usuários convidados e do sistema

Alguns processos automatizados usam o sistema ou o usuário convidado para aplicar e rastrear mudanças nos registros. Como resultado, alguns registros podem mostrar que foram atualizados pela última vez pelo sistema ou convidado.

Por exemplo, quando um usuário faz login pela primeira vez em um dia, alguns campos no registro desse usuário são atualizados pelo usuário do sistema, como **Último login** e. **Hora do último login** . Se um usuário tiver uma tentativa de login com falha ou estiver bloqueado, alguns campos no registro desse usuário serão atualizados pelo usuário convidado, como **Tentativas de login com falha** ou **Bloqueado** .

Se um registro foi atualizado pela última vez pelo sistema ou por usuários convidados, identifique os campos que foram atualizados habilitando a auditoria da tabela e exibindo o conjunto de histórico de auditoria. Para obter mais informações, consulte Configurar auditoria para uma tabela e Conhecer os conjuntos de históricos .

## Criação de usuários, empresas e departamentos

Crie registros de usuário para os indivíduos que acessam sua instância. Os usuários podem ser atribuídos a grupos com funções definidas para determinar quais registros e ações eles podem acessar.

### Criando usuários

Os usuários geralmente são adicionados por meio de integrações de diretório LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Os administradores também podem adicionar usuários manualmente à instância, habilitar o registro automático para novos usuários e representar usuários para garantir que eles tenham os privilégios de acesso adequados.

Para obter mais informações sobre integrações LDAP, consulte Integração do Lightweight Directory Access Protocol .

### Criar um usuário

Você pode adicionar um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: User_admin

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ID do usuário | Crie um identificador exclusivo para este usuário ServiceNow nome de usuário de login. Os exemplos típicos de IDs de usuário são `cwitherspoon` e. `witherspoon` . Você não pode criar um usuário cujo ID de usuário duplica um usuário existente. Se você importar duplicatas de um conjunto de atualizações, o nome criado mais recentemente usará o ID de usuário duplicado. |
| Nome fornecido | Insira o nome fornecido pelo usuário (geralmente o nome dele). |
| Nome de família | Insira o nome da família do usuário (geralmente o sobrenome).<br>**Nota:** Você pode limpar **Nome** ou **Sobrenome** em um registro de usuário existente, mas você não pode limpar ambos ao mesmo tempo. |
| Título | Insira um título ou descrição do trabalho ou selecione um na lista. |
| Departamento | Selecione o departamento do usuário na lista. |
| Senha | Atribua uma senha ao usuário. Para configurar a senha do usuário, preencha os campos no formulário e. **salvar** o registro. Em seguida, selecione **Definir senha** . Esta senha pode ser permanente ou temporária. |
| A senha precisa ser redefinida | Marque esta caixa de seleção para exigir que o usuário mude a senha durante o primeiro login. |
| Bloqueado | Marque esta caixa de seleção para bloquear o usuário da instância e encerrar todas as sessões ativas. O sistema ajuda a impedir que usuários com a função de administrador se bloqueiem. |
| Ativo | Marque esta caixa de seleção para tornar este usuário ativo. Somente o administrador vê um usuário inativo em:<br>○ Listas de usuários<br>○ A lista de seleção nos campos de referência (ícone de lupa)<br>○ A lista de preenchimento automático que aparece quando você digita em um campo de referência |
| Acesso somente ao serviço web | Ele designa um usuário como um usuário não interativo. Este campo está disponível com Sessões não interativas . |
| Usuário de integração interna | Marque esta caixa de seleção para Marcar contas de serviço como usuários de integração interna . |
| E-mail | Insira o endereço de e-mail do usuário.<br>Para inserir um endereço de e-mail não padrão que não seja aprovado na validação de campo, desative o script de validação primeiro: |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**.<br>**b.** Selecione **e-mail** registro.<br>**c.** Limpe **Ativo** e salve a mudança.<br>**d.** Preencha o perfil do usuário, incluindo o endereço de e-mail, e atualize ou envie o registro.<br>**e.** Reative o script de validação de e-mail. |
| Tipo de identidade | Selecione o tipo de identidade do usuário com base no usuário:<br>○ Humano - Selecione esta opção para uma pessoa real, como um funcionário, cliente ou administrador.<br>○ Máquina - Selecione esta opção para um sistema ou dispositivo não humano, como um servidor, aplicação ou conta de serviço que faz solicitações automatizadas.<br>**Nota:** A caixa de seleção Acesso somente ao serviço Web é habilitada automaticamente quando você seleciona **Máquina** No campo Tipo de identidade. A caixa de seleção Acesso somente ao serviço Web é desabilitada automaticamente quando você seleciona **Humano** ou **Agente de IA** .<br>○ Agente de IA - Selecione esta opção para um sistema autônomo orientado por IA |
| Idioma | Selecione o idioma de sua preferência na lista. |
| Integração de calendário | Selecione **Outlook** para que este usuário receba notificações de reunião por e-mail diretamente no calendário. Caso contrário, selecione **Nenhum** . |
| Fuso horário | Selecione o fuso horário do usuário. |
| Formato de data | Selecione o formato preferencial do usuário para datas. |
| Telefone comercial | Insira o número de telefone comercial do usuário. |
| Telefone celular | Insira o número de telefone celular do usuário. |
| Foto | Anexe uma foto do usuário, se apropriado. |

Os campos mínimos necessários para criar um registro de usuário são: **ID do usuário** e qualquer um **Nome** ou **Sobrenome** .

Você pode selecionar **Personalizar formulário** ícone para remover campos.

4. **Opcional:** Adicionar **Funções** , **Grupos** , **Delegados** , **Habilidades** . **Assinaturas** para o usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciando funções, Criando grupos e Delegando funções.
5. Selecione **Enviar**.
   O novo registro de usuário aparece na lista.

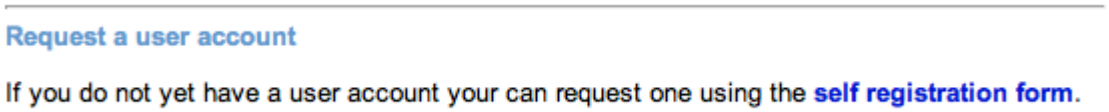
### Registro automático do usuário

O plug-in Solicitação de registro de usuário [com.snc.user_registration] permite que usuários não registrados solicitem acesso a um ServiceNow instância. Um administrador pode ativar o plug-in.

Tradução automática

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

Um usuário pode solicitar uma conta navegando até a instância . Se o plug-in estiver instalado, a seção a seguir será adicionada à tela de boas-vindas.




O usuário pode preencher e enviar o formulário de registro automático e ver uma confirmação de que ele foi enviado. O usuário recebe um e-mail quando a conta é registrada.

**Nota:** Se o endereço de e-mail inserido no formulário de registro automático já estiver no sistema, a solicitação não será enviada.

### Aprovar uma conta de usuário registrada automaticamente

Quando um usuário envia um formulário de registro automático, um administrador pode revisá-lo e aprová-lo.

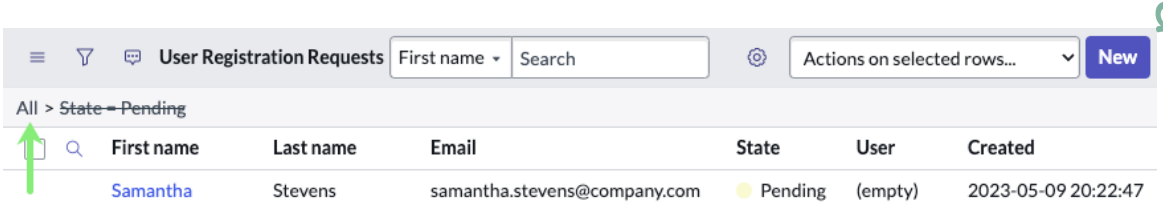
#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Registros de Usuários Pendentes** e abra a solicitação.
2. Use **Criar usuário** e. **Rejeitar** links relacionados no formulário de solicitação de registro para aprovar ou negar a solicitação.
   - Se **Criar usuário** for selecionado, um novo usuário será criado usando o endereço de e-mail como **ID do usuário** .
   - Se **Rejeitar** está selecionado, a solicitação é marcada **Rejeitado** .

   Se a solicitação foi aceita, o usuário receberá uma notificação por e-mail com as informações de login. Se foi negado, o usuário receberá um e-mail com as informações de rejeição.
3. **Opcional:** Para exibir solicitações de registro anteriores, remova **[Estado] [É] [Pendente]** condição do filtro na exibição de lista.




### Habilite a aprovação automática de conta de usuário registrada automaticamente

Os administradores podem permitir que os usuários se registrem automaticamente. Habilite a aprovação automática dessas contas para simplificar o registro do usuário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

## Procedimento

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Selecione **Habilite o processamento automático da solicitação de registro do usuário**
3. Selecione **salvar**
   Se habilitado, as solicitações de registro não exigem aprovação. Em vez disso, a regra de negócio *`Auto-Process User Registration`*cria o registro do usuário a partir das informações fornecidas.

## O que Fazer Depois

Solicitar ativação do Funções explícitas ( `com.glide.explicit_roles` plug-in ). O plug-in Funções explícitas cria duas funções para diferenciar usuários internos e externos.

### Adicionar uma nova empresa

Você pode adicionar empresas que representam fornecedores, fabricantes ou clientes com quem você faz negócios. Essas empresas fornecem uma maneira de categorizar usuários, grupos e ativos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Empresas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário com os detalhes da empresa.

### Campos da empresa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da empresa. |
| Telefone | Número de telefone da empresa. |
| Fax | Número de fax da empresa. |
| Fabricante | Se a empresa é um fabricante. |
| Fornecedor | Se a empresa é um fornecedor. |
| Símbolo da ação | Símbolo de ação de três ou quatro letras para a empresa. |
| Preço da ação | Preço atual pelo qual o estoque da empresa é vendido. |
| Rua | Endereço de correspondência da empresa. |
| Cidade | Cidade na qual a empresa está localizada. |
| Estado | Estado ou província em que a empresa está localizada. |
| CEP | CEP ou CEP da empresa. |
| Anotações | Qualquer informação sobre a empresa que seria útil para os outros saberem. |
| Campos que podem ser adicionados por Personalize um formulário : | |
| Latitude | A latitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócio chamada *`get_lat_long`*. Desative esta regra de negócio para impedir que o sistema substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A latitude é expressa como |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | um tipo de dados de ponto flutuante. Latitude de versões atualizadas de ServiceNow expresso em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Latitude antiga** . O sistema tenta converter todos os valores de latitude das versões anteriores para a notação de ponto flutuante, quando possível.<br><br>**Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo por personalizando o formulário. |
| Longitude | A longitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócio chamada *get_lat_long*. Desative esta regra de negócio para impedir que o sistema substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A longitude é expressa como um tipo de dados de ponto flutuante. Longitude de versões atualizadas de ServiceNow expresso em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Longitude antiga** . O sistema tenta converter todos os valores de longitude das versões anteriores para a notação de ponto flutuante, sempre que possível.<br><br>**Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo por personalizando o formulário. |

**Nota:** A aplicação IT Finance adiciona uma exibição de Finanças ao formulário Empresa. A exibição Finanças adiciona um gráfico que mostra as despesas que foram alocadas para a empresa.

## O que Fazer Depois

Normalize os dados da empresa para criar consistência ao se referir ao nome de uma empresa, como um fornecedor ou fabricante. Para obter mais informações, consulte Serviços de dados de normalização.

### Serviços de dados de normalização

. Serviços de dados de normalização o plug-in ajuda a manter a consistência dos campos de tabela que se referem ao nome de uma empresa.

As tabelas relacionadas a itens de configuração e ativos geralmente contêm colunas que se referem ao nome de uma empresa, como um fornecedor ou fabricante. Muitas vezes, essas tabelas se referem à mesma empresa por vários nomes diferentes. Esta situação pode acontecer por muitas razões. Por exemplo, os fornecedores às vezes usam nomes de empresas diferentes, dependendo do dispositivo. Essa inconsistência cria problemas, especialmente para relatórios que dependem desses nomes de empresas.

. Serviços de dados de normalização o plug-in ajuda a aliviar esse problema.

Quando você habilita e configura o. Serviços de dados de normalização plug-in, o sistema baixa uma lista de nomes de empresas padrão ServiceNow compilou. Ele também baixa uma lista de variantes comuns desse nome. Sempre que o plug-in encontra um campo company-name com uma dessas variantes, ele substitui o nome padrão em seu lugar.

**Nota:** . Serviços de dados de normalização o plug-in se refere a um nome padrão como a. *normalizado* nome e para um nome de variante como *descoberto* nome.

. Serviços de dados de normalização o plug-in fornece serviços semelhantes ao recurso de normalização de campo, este plug-in não requer que você configure manualmente os mapeamentos de um nome para outro. Se quiser, você pode adicionar seus próprios mapeamentos ao conjunto. No entanto, você começa automaticamente com listas extensas de nomes de empresas comuns (nomes normalizados) e suas variantes (nomes descobertos).

Tradução automática

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

. Serviços de dados de normalização o plug-in armazena dados em duas tabelas. A tabela Nomes de empresas normalizados contém a lista de nomes de empresas normalizados. A tabela Mapeamentos normalizados contém os mapeamentos entre cada nome descoberto e seu nome normalizado.

**Importante:** Se você editar um campo cujo valor seja um nome normalizado, altere o nome normalizado de TODOS OS nomes descobertos que são mapeados para ele. Esses tipos de atualizações ocorrem independentemente da tabela na qual você edita o campo.

O plug-in Serviços de dados de normalização adiciona um índice ou hash exclusivo à tabela [core_company]. Você pode armazenar apenas um registro de empresa para um nome de empresa. O hash exclusivo é o mesmo para duas empresas com o mesmo nome. A exclusividade é necessária para que muitos recursos funcionem corretamente. Por exemplo, **Descoberta** , Que cria modelos e ICs de banco de dados de gestão de clientes (CMDB). Em uma instância separada por domínio, o índice exclusivo é expandido para hash,sys_scope. Isso permite que cada domínio tenha sua própria versão de uma empresa com o mesmo nome.

#### Implementação de serviços de dados de normalização usando a configuração assistida

Você pode implementar os Serviços de dados de normalização usando uma configuração assistida.

A configuração assistida do Normalization Data Services fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar o plug-in Normalization Data Services na sua instância. Para abrir a configuração assistida dos Serviços de dados de normalização, navegue até **Serviços de Dados de Normalização** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

**Nota:** . Serviços de dados de normalização o recurso requer uma conexão com a internet para baixar informações de mapeamento. este recurso não é compatível com instâncias no local.

### Ativando o plug-in

Na primeira tarefa da configuração assistida, você ativa o plug-in Serviços de dados de normalização (com.glide.data_services_canonicalization.client). A ativação do plug-in instala todo o esquema necessário para oferecer suporte à normalização de referências aos registros da empresa no banco de dados de gestão de clientes (CMDB) e na Gestão de ativos.

### Baixando dados normalizados

Nesta tarefa, você baixa o repositório de todos os nomes de fornecedores empresariais e os mapeamentos para suas contrapartes normalizadas. Após a conclusão do download, você poderá exibir os dados baixados na tabela Nomes de empresas normalizados [cds_client_name]. Você pode verificar mapeamentos na tabela Mapeamentos normalizados [cds_client_mapping]. Por exemplo, você pode verificar se "Dell", "DELL", "Dell (Reino Unido)" estão mapeados para "Dell Inc.".

### Atualizando qualificadores de referência

Esta tarefa modifica os qualificadores de referência nos campos de referência vinculados à tabela Empresas [core_company], ajudando a garantir que os usuários só possam selecionar em uma lista de nomes de empresas normalizados. Por exemplo, ao criar um registro de computador (cmdb_ci_computer), os usuários só podem selecionar "Dell Inc." e não "Dell" ou "Dell Incorporated".

Tradução automática

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

Alguns qualificadores de referência podem não ser atualizados. Para normalizar esses qualificadores de referência manualmente, consulte KB0784201 .

## Ativando propriedades de normalização

Nesta tarefa, selecione as propriedades que você deseja ativar. Consulte Propriedades de normalização.

Habilite o. **Normalize os registros canônicos core_company existentes** Propriedade se a tabela Empresas [core_company] tiver dois ou mais registros definidos como normalizados ("canônico") antes de qualquer mapeamento. Esta opção garante que somente um registro [core_company] seja definido como normalizado. Quando você normaliza as tabelas do CMDB posteriormente na configuração assistida, o trabalho de normalização reatribui o valor normalizado apropriado.

Por exemplo, antes do mapeamento, "DELL Inc" e "Dell Inc." são definidos como normalizados ("canônico: Verdadeiro"). Você define um novo mapeamento de "DELL Inc" para "Dell Inc.". Se esta propriedade for verdadeira, a configuração assistida desnormalizará "DELL Inc" e atualizará o campo Fabricante nos registros do CMDB para "Dell Inc." quando as tabelas do CMDB forem normalizadas.

## Normalização de dados

Para concluir a configuração assistida, conclua as tarefas restantes normalizando os dados nas seguintes tabelas:

- Itens de configuração (CMDB)
- Modelo de itens de configuração (CMDB)
- Gestão de ativos de software

### Tabela de nomes de empresas normalizadas

. Serviços de dados de normalização O plug-in armazena os nomes normalizados da empresa na tabela Nomes normalizados da empresa.

#### Campos de nomes de empresa normalizados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome normalizado desta empresa. |
| Tabela | A tabela na qual este nome é armazenado. |
| Descrição | [Opcional] Uma descrição com mais informações sobre esta empresa ou registro. |
| Campo | O campo no qual este nome é armazenado. |
| Substituição do cliente | **Verdadeiro** , se o cliente tiver uma substituição para este nome. Caso contrário, **falso** . |

#### Nomes de empresas normalizados

| Lista | Descrição |
|---|---|
| Mapeamentos normalizados | Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para este nome normalizado. |

Consulte KB0819618 para obter mais informações.

Tradução automática

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

### Normalizado M tabela de aplicações

A tabela Mapeamentos normalizados lista todos os nomes descobertos e o nome normalizado para o qual cada mapeia .

#### Campos de mapeamentos normalizados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome descoberto | Uma variante de um nome normalizado no banco de dados. |
| Nome normalizado | O nome normalizado para o qual o nome descoberto é mapeado. |
| Tabela | A tabela na qual este nome é armazenado. |
| Campo | O campo no qual este nome é armazenado. |

#### Nomes de empresas normalizados

| Lista | Descrição |
|---|---|
| Mapeamentos relacionados | Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para o mesmo nome normalizado do registro selecionado. |

#### Ações

| Lista | Descrição |
|---|---|
| Promover d está coberto n ame | Substituir s o nome normalizado com o nome descoberto para o registro selecionado e para todos os registros em sua lista de mapeamentos relacionados. |

### Propriedades de normalização

No formulário de propriedades de normalização, você pode ver e alterar as propriedades configuráveis do Serviços de dados de normalização plug-in.

#### Propriedades de Normalização

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Os qualificadores de referência em todas as tabelas que fazem referência à empresa serão atualizados para usar o campo normalizado. | Se **Sim** , Qualquer campo de referência da empresa – para qualquer tabela na plataforma – usa o nome normalizado. Este serviço só funciona se você tiver executado o. Atualizar qualificadores de referência Configuração assistida. |
| Habilite uma regra de negócios que normalize automaticamente os nomes do fabricante para itens de configuração. | Se **Sim** , O sistema normaliza os nomes da empresa quando você adiciona ou atualiza itens de configuração por um mecanismo diferente da Descoberta (como conjuntos de importação manual). |
| Habilite a Descoberta para usar o serviço de normalização para o nome do fabricante. | Para que a Descoberta use o nome normalizado da empresa para o nome do fabricante, selecione **Sim** . |
| Esta propriedade habilita ou desabilita o processo de normalização. | Para habilitar o processo de Serviço de dados de normalização, selecione **Sim** . Para desabilitar, selecione **Não** . Para obter detalhes, consulte Serviços de dados de normalização. |
| Normalizar registros de core_company canônicos existentes. | Selecione **Sim** Para atualizar um registro de empresa normalizado existente (canônico: Verdadeiro) para não normalizado (canônico: |

Tradução automática

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

### Propriedades de Normalização

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Falso) se um mapeamento estiver presente. Para obter detalhes, consulte KB0957144 . |

### Alterando nomes normalizados da empresa

Você pode mudar o nome de uma empresa normalizado de várias maneiras diferentes. Em todos os casos, essa mudança afeta todos os campos normalizados que se referem a essa empresa.

Você tem várias opções para mudar o nome de uma empresa normalizado:

- Edite o campo Nome normalizado na tabela Mapeamentos normalizados. Este método é preferencial.
- Edite a tabela Nome da empresa normalizada.
- Edite o campo Nome da empresa em qualquer tabela que se refere à tabela Empresa [core_company].

**Aviso:** Se você editar um campo cujo valor seja um nome normalizado, altere o nome normalizado de TODOS OS nomes descobertos que são mapeados para ele.

### Mude o nome normalizado de uma empresa

Você pode mudar os nomes normalizados da empresa editando registros na tabela Nome normalizado da empresa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar e editar registros na tabela Nomes de empresas normalizadas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Serviços de Dados de Normalização** > **Mapeamentos normalizados**.
2. Encontre o registro com o nome que você deseja substituir e edite o campo Nome normalizado.
   O sistema muda o nome normalizado da empresa para cada nome descoberto que mapeia para esse nome normalizado.

### Adicione um departamento

Os departamentos fornecem outra maneira de categorizar usuários, grupos e ativos. Você pode adicionar departamentos e atribuí-los a usuários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador pode precisar configurar o formulário para mostrar todos os campos listados nas etapas .Para obter mais informações, consulte Personalize um formulário.

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Departamentos** > **C crie um novo registro**.
2. Insira ou modifique o nome, o ID e a descrição do departamento.
3. Selecione a empresa à qual o departamento está associado.
4. **Opcional:** Adicione um chefe de departamento, contato primário ou ambos da sua lista de usuários.
5. Selecione **Enviar**.

## Criando grupos

Os administradores podem adicionar usuários a um ou mais grupos.

### Criar um grupo de usuários

Crie grupos e atribua funções a eles. Os usuários atribuídos ao grupo herdam as funções.

### Antes de Iniciar

Função necessária: User_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Alguns campos aparecem após a personalização do formulário. Personalize um formulário .

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do grupo. |
| Gerente | Gerente ou líder do grupo. |
| Tipo | Categoria deste grupo. Por exemplo, um grupo designado como tipo **catálogo** é um grupo do catálogo de serviços e também pode ser acessado em **Catálogo de serviços** > **Política de Catálogo** > **Grupos de Execução** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição.<br><br>Pode ser necessário Personalize um formulário para adicionar o. **Tipo** campo. A ativação do plug-in Gestão de trabalhos adiciona o. **Tipo** campo automaticamente.<br><br>**Nota:** A ITIL é adicionada para grupos com um tipo de grupo vazio. Além disso, o qualificador de referência padrão para tarefas permite que esses grupos atribuam tarefas e outros tipos de tarefa ao grupo. |
| E-mail do grupo | Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo. |
| Primário | Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário. Por exemplo, se um incidente for atribuído ao grupo primário e você selecionar **Atribuído a.** ícone de pesquisa, somente os membros do grupo primário estão disponíveis. Os membros do grupo secundário não ficam disponíveis. |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Caixa de seleção que indica se o grupo está ativo ou inativo. Os grupos inativos ainda aparecem em qualquer campo de referência que já faz referência ao grupo, mas não estão visíveis para usuários não administradores em:<br>○ listas de grupos<br>○ a lista de pesquisa de referência para campos de referência<br>○ a lista de grupos de preenchimento automático exibida quando você digita em um campo de referência |
| Excluir gerente | Caixa de seleção que controla se o gerente do grupo recebe notificações por e-mail. |
| Incluir membros | Caixa de seleção que controla se os membros do grupo recebem e-mails individuais quando alguém envia um e-mail para o. **E-mail do grupo** endereço. A única exceção a essa funcionalidade é para notificações de aprovação, em que todos os membros de um grupo recebem uma notificação de aprovação, independentemente de **Incluir membros** seleção. Consulte Receber notificações para obter mais informações. |
| Descrição | Informações úteis sobre o grupo. |

4. **Opcional:** Remover ou ocultar um grupo.

   a. **Nota:** Somente usuários no grupo oculto podem ver o grupo oculto ao selecionar um grupo em um campo de referência.

   Crie um campo verdadeiro/falso rotulado `Oculto` No formulário Grupo.
   Para obter mais informações sobre como criar campos, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela
   O sistema cria um campo chamado **u_hidden** em **Usuários [sys_user_group]** e habilita o uso de **Oculto** marque a caixa para designar um grupo oculto.

   b. Crie uma nova regra de negócio Antes da consulta na tabela [sys_user_group] (Grupo) com o seguinte script:

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

   **Nota:** Para obter mais informações, consulte Regras de negócio Antes da consulta .

**Resultado**
O grupo de usuários é criado com base na configuração que você forneceu.

**Nota:**

Quando `glide.ui.schedule_job_for_group_parent_change` for definido como verdadeiro, remover um grupo primário resultará na adição assíncrona das funções do grupo primário ao grupo secundário. Se `glide.ui.schedule_job_for_group_parent_change` é definido como falso, as funções do grupo primário são adicionadas ao grupo secundário de forma síncrona quando o grupo primário é removido.

Tradução automática

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

### Adicione um usuário a um grupo

Adicione um usuário a um grupo para que o usuário herde todas as funções atribuídas ao grupo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: User_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for um usuário não administrador, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contenha a função de administrador. Da mesma forma, se você não tiver uma função security_admin, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contenha a função security_admin.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um grupo **Nome** .
3. Em **Membros do grupo** lista relacionada, selecione **Editar** .
4. Selecione um ou mais nomes em **Coleção** lista.
5. Selecione **Adicionar** e. **Salvar** .
6. **Opcional:** Remova um usuário de um grupo quando ele mudar de função.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
   b. Selecione um grupo **Nome** .
   c. Em **Membros do grupo** lista relacionada, marque a caixa de seleção ao lado de cada nome de membro do grupo que você deseja remover.
   d. Em **Ações nas linhas selecionadas** , selecione **Excluir** .

   **Nota:** Antes de selecionar **Excluir** , primeiro certifique-se de ter selecionado corretamente as linhas que contêm os usuários que você deseja remover do grupo.

### Configurar tipos de grupo de atribuição

Use **Tipo** campo para definir categorias de grupos. Uma vez definidas, você pode usar essas categorias para filtrar grupos de atribuição com base no tipo de grupo usando um qualificador de referência.

Por exemplo, ao selecionar um grupo de atribuição no formulário Incidente, **Tipo** Pode ser usado para filtrar grupos com base no fato de eles estarem normalmente envolvidos no processo de gestão de incidentes. Grupos como Rede ou Help Desk são exibidos conforme normalmente estão envolvidos. Grupos como RH ou Nova York são omitidos.

Os itens a seguir são fornecidos no sistema de base.

- Os tipos **catálogo** , **itil** . **pesquisa** .
- O qualificador de referência em [task.assignment_group] filtra em **[Type] [equals] [itil]** .
- Um qualificador de referência chamado `GetGroupFilter`está disponível para filtrar por tipos de grupo usando Crie uma opção de filtro dinâmico .

Tradução automática

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

**Nota:** As substituições de dicionário permitem que os administradores filtrem um tipo de grupo em uma tabela estendida usando um simples qualificador de referência substituir.

### Adicione um tipo de grupo

Você pode adicionar tipos de grupo adicionais para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pode ser necessário configurar o formulário para exibir o. **Tipo** campo. Para obter mais informações, consulte: Personalize um formulário

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um registro de grupo.
3. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo** .
4. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção.
   A caixa de diálogo Tipos de grupo é aberta.
5. Conclua as etapas a seguir.

   a. Selecione **Novo**.

   b. Insira o nome e a descrição do tipo de grupo.

   **Example**
   Por exemplo, para definir um tipo para um grupo como **incidente** e. **problema** , insira: **problema, incidente** .

   **Example**
   Selecione **Enviar**.

   O formulário Grupo é reaberto com o novo tipo listado.
6. **Opcional:** Adicione outros tipos de grupo, se necessário.
7. Selecione **Atualizar**.

### Atribua um tipo de grupo

Você pode atribuir tipos de grupo para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos** e selecione o grupo desejado.
2. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo** .
3. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção e selecione um ou mais tipos de grupo.

Tradução automática

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

**Nota:** Porque o comportamento padrão de `task.assignment_group` é filtrar grupos com tipos de grupo definidos. adicionar um tipo a um grupo filtra-o do **Grupo de atribuição** campo em tarefas. Para mudar o comportamento, configure o qualificador de referência.

4. Selecione **Atualizar**.

## Gerenciando funções

Os administradores podem criar e configurar funções que concedem permissões específicas, que regem o que os usuários e grupos com essa função podem fazer.

### Todas as funções da ServiceNow

Use esta tabela filtrável para revisar uma lista completa de funções usadas nas instâncias da ServiceNow. A tabela inclui detalhes importantes de todas as funções do sistema de base, bem como todas as funções adicionadas pelos plug-ins instalados.

**Produto**

| Produto | Funções |
|---|---|
| AWA | Gerente AWA [awa_manager]<br><br>Usuário de integração do AWA [awa_integration_user]<br><br>Agente AWA [awa_agent]<br><br>Administrador AWA [awa_admin] |
| Customer Service Management | Parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner]<br><br>Cliente [sn_customerservice.customer]<br><br>Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]<br><br>Gestão de serviços administrador de usuários [sn_esm_user_admin]<br><br>Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]<br><br>Administrador da gestão de serviços [sn_esm_admin]<br><br>Consumidor [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consume<br><br>Usuário de gestão de serviços [sn_esm_user]<br><br>Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]<br><br>Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin] |

Tradução automática

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

### Produto

| Produto | Funções |
| --- | --- |
| | Gestão de serviços administrador de parceiros [sn_esm_partner_admin]<br><br>Função para REST APIs relacionadas a serviços web CSM [csm_ws_integration]<br><br>Parceiro [sn_customerservice.partner]<br><br>Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]<br><br>NoRoleName [No_Role_Name]<br><br>Agente de gestão de serviços [sn_esm_agent]<br><br>Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin] |
| Inteligência para documentos | DocIntel Admin [sn_docintel.admin]<br><br>DocIntel Extraction Agent [sn_docintel.extraction_agent]<br><br>DocIntel Viewer [sn_docintel.viewer]<br><br>DocIntel Manager [sn_docintel.manager]<br><br>DocIntel Creation Agent [sn_docintel.creation_agent] |
| Serviços de documentos | Administrador [platform_document_management_admin] |
| Serviço de envio de mensagens Hermes | administrador [hermes_admin]<br><br>Administrador de namespace do Kafka [kafka_namespace_admin]<br><br>Administrador do Kafka [kafka_admin] |
| IDR | administrador [idr_admin]<br><br>rest [idr_rest]<br><br>lido [idr_read] |
| Gestão de conhecimento | Colaborador do KCS [kcs_contributor]<br><br>Administrador de conhecimento [knowledge_admin]<br><br>Gerente de conhecimento [knowledge_manager]<br><br>Editor de KCS [kcs_publisher] |

Tradução automática

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

**Produto**

| Produto | Funções |
|---|---|
| | Candidato do KCS [kcs_candidate]<br><br>Especialista em domínio de conhecimento [knowledge_domain_expert]<br><br>Membro do grupo de conhecimento [knowledge_group_member]<br><br>Gerente de grupo de conhecimento [knowledge_group_manager]<br><br>Administrador [admin]<br><br>Conhecimento [knowledge] |
| MetricBase | administrador [clotho_admin]<br><br>REST put [clotho_rest_put]<br><br>REST acumulado [clotho_rest_accumulate]<br><br>plus writer [mbplus_writer]<br><br>plus reader [mbplus_reader] |
| Inteligência preditiva | ML Labalizador [ml_labeler]<br><br>Usuário do relatório DE ML [ml_report_user]<br><br>Administrador DE ML [ml_admin] |
| Emissão de relatórios | Usuário do relatório do grupo [report_group]<br><br>Programador de relatórios [report_scheduler]<br><br>Administrador de descrição de relatório [report_description_admin]<br><br>Administrador de relatórios [report_admin]<br><br>Usuário do relatório global [report_global]<br><br>Usuário do relatório [report_user] |
| Catálogo de serviços | Administrador [admin]<br><br>Editor do construtor de catálogo [catalog_builder_editor]<br><br>Editor de catálogo [catalog_editor]<br><br>Gerente do catálogo [catalog_manager]<br><br>Administrador de catálogo [catalog_admin] |

Tradução automática

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

**Produto**

| Produto | Funções |
| --- | --- |
| Portal de serviços | administrador [sp_admin]<br><br>Administrador de comunicados [announcement_admin]<br><br>Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin]<br><br>Visualizador de análise do portal [portal_analytics_viewer] |
| Inteligência para tarefas | Administrador de inteligência de tarefas [tia_admin]<br><br>Usuário do Inteligência de tarefas [tia_user]<br><br>Analista de inteligência de tarefas [tia_analyst] |
| Virtual Agent | [now.assist.creator]<br><br>Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]<br><br>Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]<br><br>Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin]<br><br>Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)<br><br>Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]<br><br>Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin]<br><br>Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]<br><br>Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)<br><br>Administrador de resolução automática de problemas [iar_admin]<br><br>Designer da estrutura de testes automatizados [atf_test_designer]<br><br>Administrador [nlu_admin]<br><br>administrador [virtual_agent_admin]<br><br>[action_designer] |

Tradução automática

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

**Produto**

| Produto | Funções |
| --- | --- |
| | Administrador de instalação de aplicações externas [external_app_install_admin]<br><br>Gerente de autoatendimento [sn_ssa_core.self_service_manager]<br><br>Editor de localização [localization_editor]<br><br>Executor de localização [localization_fulfiller]<br><br>Administrador de imagem [image_admin]<br><br>Usuário do Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user]<br><br>Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin]<br><br>Administrador de configuração assistida de Interfaces conversacionais [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]<br><br>Identidade visual do Virtual Agent [va_branding]<br><br>Solicitante de localização [localization_requestor]<br><br>Identidade visual do Virtual Agent [va_branding]<br><br>Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]<br><br>Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]<br><br>administrador [evam_admin]<br><br>administrador [evam_admin]<br><br>Solicitante de localização [localization_requestor]<br><br>Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin]<br><br>[action_designer]<br><br>Administrador de pesquisa de bate-papo [chat_survey_admin]<br><br>Flow Designer [flow_designer] |

Tradução automática

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

### Funções básicas do sistema

Os administradores podem atribuir uma ou mais funções de usuário do sistema de base para conceder acesso aos recursos e aplicações da plataforma do sistema de base.

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

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

## Administrador [admin]

A função de administrador. Essa função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema porque os administradores podem substituir as regras da lista de controle de acesso (ACL) e passar em todas as verificações de função. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- announcement_admin
- catálogo
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_admin
- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- ml_admin
- ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary

Tradução automática

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

- platform_ml_create
- platform_ml_read
- ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Conceda este privilégio com cuidado. Se você tiver informações confidenciais, como registros de RH, que deve proteger, crie uma função de administrador personalizada para essa área. Treine todos os usuários autorizados a ver esses registros para agir como o administrador. Observe também Funções administrativas especiais .

**Nota:** Usuários com funções relacionadas à Estrutura de gestão de chaves só podem ser modificados por administradores com a função kmf_admin. Para obter detalhes sobre funções KMF, consulte Funções instaladas com o Key Management Framework .

## Agente administrador [agent_admin]

Os administradores do agente podem baixar e administrar o agente do sistema integrado. Eles podem gerenciar scripts relacionados ao MID Server.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- agent_security_admin
- view_changer

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador da Pesquisa com IA [ais_admin]

Os administradores da Pesquisa com IA podem consultar, criar, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa e registrar mensagens de log por meio do Pesquisa com IA aplicação.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Instalador da empresa cliente da aplicação [app_client_company_installer]

Os usuários atribuídos à função app_client_company_installer podem instalar aplicações que contenham a mesma empresa que a instância conectada no momento. A atribuição desta função permite a primeira instalação de aplicações para a empresa associada à instância atual. Os usuários com esta função não podem instalar uma aplicação para outra empresa.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

Tradução automática

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

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário do cliente da aplicação [app_client_user]

Os usuários do cliente da aplicação podem instalar aplicações que contenham a mesma empresa da instância conectada no momento.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de aprovação [approval_admin]

Os administradores de aprovação podem exibir ou modificar solicitações de aprovação não atribuídas diretamente a eles. Use a função approver_user para permitir que os aprovadores exibam ou modifiquem somente solicitações atribuídas diretamente a eles.

Os executantes podem aprovar dentro do produto ao qual estão inscritos (Executante do ITSM aprovando no ITSM). Esta aprovação pode ser na plataforma ou via e-mail. Nenhum direito adicional é necessário.

Os executantes não podem aprovar além do produto ao qual estão inscritos (Executante do ITSM aprovando em Compras, GRC etc.). Esta aprovação precisaria de um direito de aprovação adicional para o usuário.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Tradução automática

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Usuários aprovadores [approver_user]

Os usuários aprovadores podem modificar as solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos solicitantes.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Há uma taxa associada a esta função. Não o atribua aos usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.

## Ativo do usuário [ativo]

Os usuários de ativos podem gerenciar ativos de hardware e software.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

**Grupos**

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

Tradução automática

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de regra de atribuição [assignment_rule_admin]

Os administradores de regra de atribuição podem gerenciar regras de atribuição.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de processos de negócios [business_process_admin]

Os administradores de processos de negócios podem criar, ler, atualizar e excluir todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios.

No contexto de GRC (Governance, Risk, and Compliance, governança, risco e conformidade), os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam aplicações GRC e sua configuração obtêm acesso automaticamente a essa função. Este acesso permite que os administradores de GRC administrem um processo de negócios e seus registros semelhantes a outras tabelas de GRC.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função: Business_process_manager.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

Tradução automática

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

**Considerações especiais**

Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios. Nenhum.

## Gerenciador de processos de negócios [business_process_manager]

Os gerentes de processos de negócios podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento dos processos de negócios com outros registros. Esta função é atribuída a gerentes de processos de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Atribua esta função a usuários que geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios.

No contexto do GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que permite gerenciar os processos de negócios de toda a organização.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - business_process_user.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário do processo de negócios [business_process_user]

Os usuários de processos de negócios podem atualizar os processos de negócios que um usuário possui e também podem ler qualquer processo de negócios. Esta função deve ser atribuída aos respectivos responsáveis pelo processo. Essa função também pode ser fornecida aos usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor.

No contexto do GRC, os usuários com a função sn_risk.user recebem automaticamente esta função. Esta função permite que os usuários gerenciem os processos de negócios que eles possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

Tradução automática

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

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de catálogo [catalog_admin]

Os administradores do catálogo podem gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo categorias e itens do catálogo.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- catálogo
- catalog_lookup_admin

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Editor de catálogo [catalog_editor]

Os editores de catálogo podem criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

Tradução automática

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

## Designer de item do catálogo [catalog_item_designer]

Os designers de item do catálogo podem exibir o status de suas solicitações de categoria. Esta função é concedida automaticamente aos usuários quando eles fazem uma solicitação para uma categoria de designer de item.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Gerente do catálogo [catalog_manager]

Os gerentes de catálogo podem exibir e atribuir editores de catálogo a suas categorias. Eles também podem criar, modificar e publicar itens em suas categorias.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Catálogo do usuário [catálogo]

Os usuários do catálogo têm acesso de leitura e gravação a todas as solicitações, tarefas e itens do Catálogo de serviços.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Tradução automática

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

**Grupos**

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

- Aprovadores de solicitação de catálogo > $1000
- Aprovadores de solicitação de catálogo para vendas
- Serviços de Campo

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Gerenciador de categorias [category_manager]

Os gerentes de categoria podem criar, editar e excluir categorias de modelo.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - model_manager.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador do CMDB [sn_cmdb_admin]

O administrador do banco de dados de gestão de configuração (CMDB) é uma função essencial necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os administradores do CMDB podem acessar todos os dados, ferramentas e IUs do CMDB no Espaço do CMDB. Os usuários com esta função podem definir políticas que um editor não pode, como gerenciador de classes e requisitos de serviço de app.

Ao detalhar o Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções de Administrador do CMDB, Editor do CMDB ou Usuário do CMDB.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin

Tradução automática

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

- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de desduplicação do CMDB [cmdb_dedup_admin]

Os administradores de desduplicação do CMDB podem revisar e corrigir tarefas de desduplicação do CMDB.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Editor do CMDB [sn_cmdb_editor]

Uma função principal necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os editores do CMDB podem criar, editar e excluir registros do CMDB, mas não podem mudar políticas como gerenciador de dados, gerenciador de classes no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Tradução automática

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

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de várias origens do CMDB [cmdb_ms_admin]

O administrador de várias origens do CMDB pode criar e executar uma consulta e modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_editor.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Editor de várias origens do CMDB [cmdb_ms_editor]

Os editores de várias origens do CMDB podem criar e consultar, ler e gravar registros do CMDB, mas não podem executar ações de recriação.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_user.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

Tradução automática

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

## Usuário de várias origens do CMDB [cmdb_ms_user]

Os usuários de várias origens do CMDB têm acesso de leitura e execução às consultas de várias origens.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Leitor do CMDB [cmdb_read]

Os usuários do leitor do CMDB podem ler dados da hierarquia do CMDB.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário do CMDB [sn_cmdb_user]

Uma função principal necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os usuários do CMDB têm acesso somente leitura aos dados do CMDB e à IU básica no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmdb_query_builder
- data_manager_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Gerente de contratos [contract_manager]

Os gerentes de contratos podem criar, editar e excluir contratos por meio da aplicação Gestão de contratos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## CreateNow ilimitado [unlimited_creatNow]

Função para usuários licenciados ilimitados da CreateNow.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Tradução automática

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

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de classificação de dados [data_classification_admin]

Os administradores de classificação de dados gerenciam todos os aspectos da aplicação Classificação de dados, da configuração do código de classificação de dados e da atribuição.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - data_classification_auditor.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Auditor de classificação de dados [data_classification_auditor]

Os auditores de classificação de dados auditam as atribuições de código de classificação de dados.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

Tradução automática

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

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador do CMDB corporativo [ecmdb_admin]

Os administradores do CMDB corporativo podem executar tarefas administrativas e acessar tabelas e registros no CMDB corporativo.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de filtros [filter_admin]

Os administradores de filtro podem criar, editar e excluir registros de filtro [sys_filter].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- filter_global
- filter_group

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Usuário do grupo de filtros [filter_group]

Os usuários do grupo de filtros podem criar filtros que pertencem a grupos dos quais o usuário é membro.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Fabricante de medidores [gauge_maker]

Os fabricantes de medidores podem criar medidores a partir de relatórios. Começando com Helsinki, os relatórios não são mais transformados em medidores.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário do filtro global [filter_global]

Os usuários de filtro global podem criar registros de filtro global [sys_filter].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Tradução automática

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

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Editor de modelo global [template_editor_global]

Os usuários com a função template_editor_global podem criar modelos para uso global.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Editor de modelo de grupo [template_editor_group]

Usuários com a função template_editor_group podem criar modelos para grupos. (Os usuários também devem receber a função template_read_global)

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de tour guiado [guided_tour_admin]

Os administradores de tour guiado podem criar, modificar e excluir registros de tour guiado [sys_embedded_tour_guide].

**Contém funções**

Tradução automática

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

Lista de funções contidas na função - sn_tourbuilder.tour_admin.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de imagem [image_admin]

Os administradores de imagem podem criar, modificar e excluir registros de imagem [db_image].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Impersonator [Impersonator]

Os imitadores podem representar usuários.

**Aviso:** Esta função não habilita a representação de usuários administradores.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Tradução automática

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

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Para obter mais detalhes sobre a representação, consulte Funções básicas do sistema.

## Administrador de importação [import_admin]

Os administradores de importação podem gerenciar todos os aspectos dos registros e importações do conjunto de importação [sys_import_set].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Agendador de importação [import_scheduler]

Os agendadores de importação podem programar importações.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Tradução automática

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

> **Aviso:** Conceda esta função com cuidado. O import_scheduler pode executar scripts com privilégios de nível de administrador.

## Carregador do conjunto de importação [import_set_loader]

Os usuários do carregador do conjunto de importação podem carregar registros do conjunto de importação [sys_import_set].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Transformador de importação [import_transformer]

Os usuários do transformador de importação podem gerenciar registros do mapa de transformação do conjunto de importação [sys_transform_map] e executar transformações.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de inventário [inventory_admin]

Os administradores de inventário administram depósitos, modelos de estoque e regras de estoque.

**Contém funções**

Tradução automática

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

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- canvas_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Usuário de inventário [inventory_user]

Os usuários de inventário têm acesso às informações de estoque.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## ITIL

Os usuários da Biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL) podem abrir, atualizar, fechar incidentes, problemas, mudanças, e leia algumas regras, definições e ICs relacionados aos recursos do CMDB. Esta função é a função de técnico do sistema de base. Os usuários com a função ITIL podem ter tarefas atribuídas a eles.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- agent_workspace_user
- app_service_user

Tradução automática

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

- cmdb_query_builder
- cmdb_read
- dependency_views
- email_composer
- snc_platform_rest_api_access
- sn_change_write
- sn_comm_management.comm_plan_viewer
- sn_gd_guidance.guidance_user
- sn_incident_write
- sn_nb_action.next_best_action_user
- sn_problem_write
- sn_request_write
- sn_sow.sow_list
- sn_sow.sow_user
- sn_sttrm_condition_read
- survey_reader
- template_editor
- tracked_file_reader
- view_changer
- criador_de_visualização

**Grupos**

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

- Serviços de Campo
- Aprovadores de solicitação de catálogo > $1000
- Aprovadores de solicitação de catálogo para vendas

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## ITIL administrador [itil_admin]

Os administradores de ITIL podem excluir incidentes, problemas, mudanças e outros registros relacionados. Esta função é destinada a líderes de equipe.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Evite conceder funções de administrador quando funções mais especializadas estiverem disponíveis.

## Conhecimento [knowledge]

Os usuários de conhecimento podem escrever, editar e revisar artigos de gestão de conhecimento.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de conhecimento [knowledge_admin]

Os administradores de conhecimento podem gerenciar bases de conhecimento.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - conhecimento.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Tradução automática

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

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Atualizador de lista [list_updater]

Os usuários do atualizador de lista podem selecionar **Atualizar Lista Inteira** e. **Atualização selecionada** opções de menu em uma lista.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Manutenção

Esta função está reservada para ServiceNow usar.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Esta função não pode ser atribuída ou representada e está reservada para ServiceNow usar.

Tradução automática

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

## MID server [mid_server]

Os usuários DO MID Server podem acessar as tabelas que os MID Servers normalmente usam. Esta função deve ser concedida aos seus MID Servers.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - SOAP.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Esta função deve ser atribuída a contas de usuário criadas para MID Servers interagirem com sua instância. Para obter detalhes, consulte Criar o usuário do MID Server e conceder a função .

## Gerenciador de modelos [model_manager]

Os gerentes de modelo podem criar, modificar e excluir registros de modelo de base [cmdb_model].

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - catalog_editor.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Personalizar [Personalizar]

Os usuários com a função Personalizar podem personalizar formulários, listas, regras, controles e scripts.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary

Tradução automática

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

- personalize_choices
- customize_styles
- customize_responses
- personalize_list
- personalize_form

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Personalize as opções [personalizar_choices]

Os usuários atribuídos à função personalize_choices podem personalizar as opções de um campo de lista.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Controle personalizado [personalize_control]

Usuários podem personalizar controles em listas, como filtros, links e botões.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

Tradução automática

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

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Personalizar dicionário [personalize_dictionary]

Os usuários com a função personalize_dictionary podem personalizar entradas e rótulos de dicionário.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Personalizar formulário [personalize_form]

Os usuários com a função personalize_form podem personalizar formulários.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Tradução automática

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

Nenhum(a)

## Lista personalizada [personalize_list]

Os usuários com a função personalize_list podem personalizar listas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Personalizar respostas [personalize_responses]

Os usuários com a função personalize_form podem personalizar respostas predefinidas para campos de sugestão, como o campo de comentários adicionais.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Regras de personalização [personalize_rules]

Os usuários podem personalizar regras e scripts de negócios. Esta função contém funções adicionais para conceder acesso seletivo e administrativo a regras e scripts.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- iu_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- iu_policy_admin

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Evite conceder esta função a usuários que não precisam de acesso a todas as funções contidas nesta função.

## Personalizar estilos [personalize_styles]

Os usuários com a função personalize_styles podem personalizar estilos de campo.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Personalizar IU [personalize_ui]

Os usuários com a função personalize_ui podem personalizar formulários e listas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- personalize_form
- personalize_list

**Grupos**

Tradução automática

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

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Acesso à REST API da plataforma [snc_platform_rest_api_access]

Permite acesso a REST APIs da plataforma. Esta função está contida com a função ITIL [itil].

- API da tabela
- API do Import Set
- API agregada
- API de anexos

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Público [público]

Nenhum login é necessário para acessar recursos ou funções com a função pública.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

Tradução automática

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

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador da versão [release_admin]

Os administradores de versão podem editar o histórico de versões de uma versão.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de relatórios [report_admin]

Os administradores de relatório podem gerenciar, compartilhar, publicar e programar todos os relatórios. Os usuários atribuídos a esta função podem acessar o. **Relatórios** > **Administração** e gerencie todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

**Grupos**

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

Tradução automática

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de alias de relatório [report_alias_admin]

Os administradores de alias de relatório podem manter aliases de campo e valor.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Relatório global [report_global]

Relatórios globais Os usuários podem gerenciar relatórios compartilhados com todos (listados em Global).

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - report_user.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

Tradução automática

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

## Grupo de relatórios [report_group]

Os usuários do grupo de relatórios podem gerenciar e compartilhar relatórios compartilhados com eles (listados em Grupo).

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - report_user.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Fornecedor de relatórios [report_publisher]

Os usuários do fornecedor de relatórios podem publicar relatórios que eles possam gerenciar. A publicação de um relatório cria um link público para esse relatório. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - report_user.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Programador de relatórios [report_scheduler]

Os usuários do agendador de relatórios podem programar o envio por e-mail de todos os relatórios que podem ver, incluindo relatórios que não podem gerenciar. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - report_user.

**Grupos**

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

Tradução automática

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário do relatório [report_user]

Os usuários do relatório podem criar e exibir relatórios que foram compartilhados com eles. Os usuários com esta função não podem compartilhar, editar ou excluir relatórios que foram compartilhados com eles.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - viz_creator.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de correção de script [script_fix_admin]

Os administradores de correção de script podem gerenciar scripts de correção.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

Tradução automática

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

## Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Os administradores da aplicação de pesquisa podem inserir, atualizar e excluir tabelas de configuração relacionadas à experiência do usuário de pesquisa:

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_aspect
- sys_search_filter

O administrador da aplicação de pesquisa recebe a função ais_admin para habilitar a configuração da pesquisa com IA.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalize_dictionary

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## SOAP [soap]

os usuários com a função soap podem consultar, criar, atualizar e excluir registros em todas as tabelas, bem como executar scripts.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

**Grupos**

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

Tradução automática

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## SOAP criar [soap_create]

Os usuários com a função soap_create podem criar registros em todas as tabelas e colunas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## SOAP exclusão [soap_delete]

Os usuários com a função soap_delete podem excluir registros em todas as tabelas e colunas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Tradução automática

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

Nenhum(a)

## SOAP ECC [soap_ecc]

Os usuários com a função SOAP_ecc podem consultar, criar e atualizar somente na tabela Fila do canal de comunicação externo (ECC).

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Consulta SOAP [soap_query]

Os usuários com a função soap_query podem consultar registros em todas as tabelas e colunas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Atualização da consulta SOAP [soap_query_update]

Os usuários com a função soap_query_update podem consultar e atualizar todas as tabelas e colunas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- soap_query
- soap_update

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## SOAP script [soap_script]

Os usuários com a função soap_script podem executar funções de endpoint de regra de negócio por meio de **script.do** .

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Atualização DO SOAP [soap_update]

Os usuários com a função soap_update podem atualizar registros em todas as tabelas e colunas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

Tradução automática

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

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de pesquisa [survey_admin]

Os administradores de pesquisa podem ver todas as pesquisas, definições, perguntas e instâncias criadas por eles e por outras pessoas. Os usuários com esta função podem usar todos os módulos do **Pesquisa** menu da aplicação.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_destinatários_list_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Criador da pesquisa [survey_creator]

Os criadores de pesquisa podem gerenciar definições de pesquisa, perguntas e instâncias criadas por eles.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_destinatários_list_user

**Grupos**

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

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Tradução automática

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

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Leitor de pesquisa [survey_reader]

Os leitores de pesquisa podem exibir pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisa, grupos de pesquisa, cartões de pontuação e relatórios. Os usuários com esta função não podem mudar ou modificar pesquisas ou respostas de pesquisa.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função - sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Editor de tarefas [task_editor]

Os editores de tarefas podem editar campos de tarefa protegidos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Editor de modelos [template_editor]

Os editores de modelo podem criar modelos para uso pessoal e modificar ou excluir modelos pessoais. Esta função está incluída na função itil no sistema de base.

**Contém funções**

Tradução automática

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

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Programador de modelo [template_scheduler]

Os agendadores de modelo podem programar a criação de registro baseada em modelo.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de pesquisa de texto [text_search_admin]

Os administradores de pesquisa de texto podem personalizar grupos e tabelas de Pesquisa de texto global.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Tradução automática

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

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Administrador de registro de horas [cartão de horas_admin]

Os administradores de registro de horas podem acessar todos os registros de registro de horas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- timecard_approver
- timecard_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Aprovador de registro de horas [cartão de horas_approver]

Os aprovadores de registro de horas aprovam ou rejeitam registros de horas para usuários.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- pa_viewer
- timecard_user

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Tradução automática

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

Nenhum(a)

## Usuário do registro de horas [timecard_user]

Os usuários de registro de horas podem criar registros de horas e exibir seus próprios registros de horas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário [user]

A função de usuário não tem funcionalidade e não concede acesso a ativos em sua instância. Os usuários com esta função são contados como executantes licenciados.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Usuário administrador [user_admin]

Os administradores de usuários podem administrar usuários, grupos, locais, habilidades e empresas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Alterador de exibição [view_changer]

Os alteradores de exibição podem alternar as exibições ativas.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Administrador de fluxo de trabalho [workflow_admin]

Os administradores de fluxo de trabalho podem criar, editar, publicar ou excluir fluxos de trabalho gráficos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Tradução automática

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

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]

Os criadores de fluxo de trabalho podem criar fluxos de trabalho gráficos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Fornecedor do fluxo de trabalho [workflow_publisher]

Os criadores de fluxo de trabalho podem publicar fluxos de trabalho gráficos.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

Tradução automática

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

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Visualizador de relatórios de fluxo de trabalho [workflow_report_viewer]

Os visualizadores de relatórios de fluxo de trabalho podem acessar o bloco de anotações do fluxo de trabalho para relatórios.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum(a)

## Zing administrador de pesquisa de texto [ts_admin]

Os usuários com a função ts_admin podem administrar o. Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

**Grupos**

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

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Funções de privilégio elevado .

Não

**Considerações especiais**

Nenhum.

### Funções administrativas especiais

Determinadas funções concedem direitos administrativos específicos sem os privilégios totais da função de administrador. Por exemplo, um administrador pode conceder a um usuário o direito de mudar a política de IU, mas não scripts de cliente.

Tradução automática

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

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

Essas funções não mudam o comportamento da função de administrador, que concede privilégios administrativos totais.

**Importante:** Você não pode renomear funções de nenhum tipo no ServiceNow AI Platform

#### Administrador de regra de atribuição [assignment_rule_admin]

Criar, modificar e excluir regras de atribuição .

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de regra de negócio [business_rule_admin]

Criar, modificar e excluir Regras de negócio./>.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Client script administrador [client_script_admin]

Criar, modificar e excluir client scripts.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

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

## Grupos

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

Nenhum.

## Considerações especiais

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

### Administrador de formulário [form_admin]

Crie, modifique e exclua formulários e seções de formulário e elementos de seção.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

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

Nenhum.

## Considerações especiais

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

### Administrador de relatórios [report_admin]

Gerencie, compartilhe, publique e programe todos os relatórios. Os usuários atribuídos a esta função podem acessar o. **Relatórios** > **Administração** e gerencie todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

## Grupos

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

Tradução automática

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de inclusão de script [script_include_admin]

Criar, modificar e excluir inclusões de script.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de ação de IU [ui_action_admin]

Criar, modificar e excluir ações de IU.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de macro de IU [ui_macro_admin]

Crie, modifique e exclua macros de IU.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

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

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador da página de IU [ui_page_admin]

Criar, modificar e excluir páginas de IU.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de política de IU [ui_policy_admin]

Crie, modifique e exclua usando políticas de IU.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Administrador de script de IU [ui_script_admin]

Criar, modificar e excluir scripts de IU.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

Nenhum.

### Grupos

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

Nenhum.

### Considerações especiais

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

#### Função somente leitura

A função somente leitura (snc_read_only) restringe um usuário ou um grupo de usuários ao acesso somente leitura nas tabelas às quais o usuário já tem acesso.

Esta função foi projetada para complementar outras funções que um usuário possui. Sua finalidade é restringir ações como inserir, atualizar ou excluir operações nas tabelas acessíveis por meio de suas funções existentes.

Depois de atribuir esta função a um usuário, ele não poderá mais criar, atualizar ou excluir registros em NENHUMA tabela.

**Nota:** Atribua esta função somente aos usuários. Não atribua esta função a outros recursos no sistema, incluindo aplicações, níveis de controle de acesso (ACLs) e assim por diante.

A função snc_read_only pode ser atribuída a qualquer usuário para limitar o acesso aos dados sem precisar criar ACLs para tabelas do sistema, tabelas personalizadas e campos. Esta prática é útil para executar auditorias internas ou externas sem permitir que um usuário tenha acesso de inserção ou atualização aos dados.

Os usuários com a função snc_read_only têm as seguintes restrições, independentemente de outras funções e privilégios que eles tenham.

- Não é possível inserir, atualizar ou excluir registros da IU ou ao usar a API GlideRecord.
- Não é possível ativar ou fazer upgrade de plug-ins.
- Não é possível executar o SQL diretamente.
- Não é possível carregar arquivos XML.
- Só pode executar scripts em segundo plano quando estiver em uma instância no ambiente de área restrita pública.

**Nota:** Essas restrições de função estão em vigor mesmo se estiver representando outro usuário com acesso de gravação, como um administrador.

#### Ative a função somente leitura

Se ele ainda não estiver ativo, um administrador poderá ativar o plug-in Função de usuário somente leitura (com.snc.read_only.role).

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Read-only User Role (com.snc.read_only.role) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Propriedades da função somente leitura

Essas propriedades do sistema controlam a função snc_read_only. Os seguintes valores padrão são usados para as propriedades.

**Propriedades do sistema para a função somente leitura**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| *glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create* | Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura e habilita a criação de novos registros.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth<br>• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema |
| *glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write* | Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura e habilita a atualização de registros existentes.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, |

Tradução automática

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

### Propriedades do sistema para a função somente leitura

| Nome | Descrição |
|---|---|
| | sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth<br>• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema |
| *glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete* | Especifica quais tabelas estão isentas da imposição de função somente leitura e permite a exclusão de registros existentes.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth<br>• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema |

Depois de configurar essas propriedades, atribua a função somente leitura conforme necessário. Ao fazer login, você está impedido de criar, atualizar ou excluir registros em QUALQUER tabela, a menos que tenha modificado essas propriedades.

**Nota:** Teste a função somente leitura atribuindo-a a um usuário e representando esse usuário.

### Funções específicas da aplicação

As aplicações que você instala em sua instância podem incluir funções adicionais. Siga os links nesta seção para ver as funções instaladas junto com as aplicações.

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Customer Service Management | Gestão de acesso do cliente | Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente |
| Customer Service Management | Customer Service Management | Funções instaladas com Customer Service Management |
| Customer Service Management | Gestão de ocorrências graves | Componentes instalados com a Gestão de problemas graves |
| Customer Service Management | OpenFrame | Componentes instalados com OpenFrame |
| Customer Service Management | Public Sector Digital Services | |

Tradução automática

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

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Customer Service Management | Informações de tratamento especial | Componentes instalados com Notas de tratamento especial |
| Customer Service Management | Comunicações Direcionadas | Componentes instalados com Comunicações direcionadas |
| Gestão de serviços a funcionários | Case and Knowledge Management | Componentes instalados com Case and Knowledge Management |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços de RH | Configurando seu Central de ex-funcionários |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços de RH | Referência para Modelos de documentos |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços de RH | v |
| Gestão de serviços a funcionários | Designer de jornada | |
| Gestão de serviços a funcionários | Designer de jornada | Componentes instalados com Acelerador de jornada |
| Gestão de serviços a funcionários | Central de gerentes | Componentes instalados com Central de gerentes |
| Gestão de serviços a funcionários | Gestão de casos do local de trabalho | Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Workplace Core |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Gestão de mudança de local de trabalho |

Tradução automática

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

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Workplace Space Management |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Workplace Space Mapping |
| Gestão de serviços a funcionários | Prestação de serviços no local de trabalho | Componentes instalados com Gestão de visitas ao local de trabalho |
| Gestão de serviços a funcionários | Espaço de gestão de fornecedores | Instalação com Espaço de gestão de fornecedores |
| Gestão ambiental, social e de governança (ESG) | Gestão ambiental, social e de governança (ESG) | Componentes instalados com Gestão de ESG |
| Governança, risco e conformidade | Gestão de auditorias | Componentes instalados com Gestão de auditorias |
| Governança, risco e conformidade | GRC: Métricas | Componentes instalados com a aplicação GRC: Metrics |
| Governança, risco e conformidade | Resiliência operacional | |
| Governança, risco e conformidade | Gestão de privacidade | Funções instaladas com Gestão de privacidade |
| Governança, risco e conformidade | Gestão de riscos | Componentes instalados com Gestão de riscos |
| Saúde e ciências da vida | Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core | Componentes instalados com Healthcare and Life Sciences Service Management Core |

Tradução automática

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

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Saúde e ciências da vida | Serviços de suporte ao paciente | Componentes instalados com Patient Support Services |
| Saúde e ciências da vida | Pre-Visit Management | Componentes instalados com Pre-Visit Management |
| IT Asset Management | Gestão de modelo | Instalado com o Gerenciador de Modelo |
| IT Asset Management | Catálogo de produtos | Funções instaladas com Catálogo de produtos |
| IT Operations Management | Descoberta de automação | Componentes instalados com a Descoberta de automação |
| IT Operations Management | Gestão de eventos | Componentes instalados com Gestão de eventos |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Advanced Work Assignment | Componentes instalados com Atribuição avançada de trabalho |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Pesquisa com IA | Componentes instalados com Pesquisa com IA |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Application Portfolio Management | Instalado com Arquitetura empresarial(anteriormente Application Portfolio Management) - Legado |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Central de automação | Componentes instalados com Central de automação |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Distribuição de software cliente 2,0 | Componentes instalados com |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Análise de conversa | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Inteligência para documentos | Inteligência para documentos funções |

Tradução automática

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

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Gestão de interações | Componentes instalados com a Gestão de interações |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Feed de atividades | Funções do usuário instaladas com o Feed de atividades |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Notificar | Funções instaladas com Notify |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Orquestração (legado) | Instalado com o ROI de Orquestração |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Criar fluxos de trabalho | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Criar fluxos de trabalho | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Criar fluxos de trabalho | Acesso do usuário ao Workflow Studio fluxos |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Criar fluxos de trabalho | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Central de controle de serviços | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Central de controle de serviços | |
| Recursos do ServiceNow AI Platform | Modelo de estado | Instalado com o modelo de estado |
| Análise da plataforma | Descoberta de automação | Componentes instalados com a Descoberta de automação |
| Análise da plataforma | Performance Analytics | Performance Analytics funções |
| Análise da plataforma | Mineração de processos | Componentes instalados com Mineração de processos |

Tradução automática

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

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Análise da plataforma | Emissão de relatórios | Funções de emissão de relatórios |
| Análise da plataforma | Análise da experiência do usuário | Funções instaladas com Análise da experiência do usuário |
| IT Service Management | Gestão de ativos | |
| IT Service Management | Gestão de mudanças | Componentes instalados com ITSM Funções - Gestão de mudanças |
| IT Service Management | Gestão de melhoria contínua | CIM funções |
| IT Service Management | Gestão de contratos | Funções de usuário instaladas com Gestão de contratos |
| IT Service Management | Gestão de portfólios digitais | Funções para Gestão de portfólios digitais |
| IT Service Management | Central do funcionário | Central do funcionário funções |
| IT Service Management | Linha de gasto | Componentes instalados com Linha de gasto |
| IT Service Management | Gerenciamento de movimentação das Instalações | Funções instaladas com a Gestão de mudanças de instalações |
| IT Service Management | Gestão de serviços de instalações | Funções instaladas com a Gestão de serviços de instalações |
| IT Service Management | Gestão de incidentes | Componentes instalados com Funções de ITSM — Gestão de incidentes |
| IT Service Management | Workbench de inteligência preditiva do ISTM | Componentes instalados com Workbench de inteligência preditiva do ITSM |
| IT Service Management | Gestão de conhecimento | Funções Gestão de conhecimento |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| IT Service Management | Performance Analytics | Performance Analytics funções |
| IT Service Management | Manutenção planejada | Instalado com SM Manutenção planejada |
| IT Service Management | Gestão de problemas | Componentes instalados com a Gestão de problemas |
| IT Service Management | Compras | Funções do usuário instaladas com Compras |
| IT Service Management | Request Management | Solicitação de funções de ITSM - Gestão de solicitações |
| IT Service Management | Construtor de serviços | Funções instaladas com o Construtor de serviços |
| IT Service Management | Espaço de operações de serviços | Componentes instalados com o Espaço de operações de serviços ITSM Applications |
| IT Service Management | Espaço de operações de serviços | Componentes instalados com o Agent Client Collector for Investigation |
| IT Service Management | Espaço de operações de serviços | Componentes instalados com o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação |
| IT Service Management | Espaço de operações de serviços | Componentes instalados com a Estrutura de ações corretivas |
| IT Service Management | Espaço de operações de serviços | Componentes instalados com a Estrutura de métricas e ações de IC |
| IT Service Management | Gestão de nível de serviço | Instalação com Gestão de nível de serviços |
| IT Service Management | Gestão de serviços Core | Instalado com o Gestão de serviços Core |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| IT Service Management | Gestão de portfólio de serviços | |
| IT Service Management | Espaço de gestão de fornecedores | Instalação com Espaço de gestão de fornecedores |
| IT Service Management | Walk-up Experience | Componentes instalados com Walk-up Experience |
| IT Service Management | Otimização da força de trabalho | Componentes instalados com Mineração de processos |
| Operações de segurança | Resposta a incidentes de segurança | Componentes instalados com Resposta a incidentes de segurança |
| Operações de segurança | Compartilhamento de inteligência contra ameaças | |
| Operações de segurança | Resposta a vulnerabilidades | Componentes instalados com Resposta a vulnerabilidades |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Separação de dados | Componentes instalados com Separação de dados |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Enterprise Release Management | |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Gestão de serviços de campo | Componentes instalados com Gestão de serviços de campo |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Gestão de serviços de campo | Serviço de campo Componentes de suporte de locais de serviço |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Gestão financeira | Funções de usuário instaladas com Gestão financeira - Legado |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Investment Funding | Componentes instalados com Investment Funding |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Gestão de portfólio de projetos | Componentes instalados com Project Portfolio Management(PPM) Padrão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fluxo de trabalho | Produto | Links de documentação de funções |
|---|---|---|
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Programas de Scrum | Componentes instalados com Programas Scrum |
| Gestão estratégica de portfólios (SPM) | Teamspaces | Instalado com teams spaces |

### Crie uma função

Crie uma função para controlar o acesso a recursos e capacidades em aplicações e módulos. A nova função não tem acesso a nenhuma aplicação ou módulo até que você adicione outras funções a ela ou adicione-a às aplicações e módulos apropriados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o acesso é concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função recebem o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Para obter uma lista completa das funções incluídas com a instância de base, consulte Funções do sistema de base

**Nota:**

Você não pode renomear funções de nenhum tipo no ServiceNow AI Platform. Se você criar manualmente uma função, não poderá renomeá-la depois de salvá-la.

Mova esta ação para o plano de fundo para que você não aguarde ao adicionar um número de membros do grupo adicionando a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`. Defina a propriedade do sistema como **verdadeiro** . O usuário do sistema é usado para criar registros ou atualizar os existentes, já que a ação está sendo executada em segundo plano.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções** e criar um registro.
2. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome para a função. |
| Requer Assinatura | Indica se os usuários com esta função exigem uma assinatura para permanecer em conformidade.<br>**Sim**<br>Função medida que requer uma assinatura. Você pode alocar assinaturas para usuários com esta função adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Para saber mais, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas.<br>**Não**<br>Não é uma função medida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Não especificado**<br>Nenhum(a) |
| Aplicação | Selecione a aplicação que contém o registro. |
| Privilégio elevado | Uma função que requer privilégio elevado não pode ser atribuída a um usuário no login pelo sistema. Em vez disso, um usuário deve elevar privilégios manualmente para receber a função elevada. Selecione esta opção para marcar esta função como necessária para elevá-la para alta segurança. Consulte Funções de privilégio elevado para obter mais informações. |
| Descrição | Selecione as funções a serem delegadas ao membro do grupo. |

### Conceda acesso a uma função a aplicações e módulos

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Você adiciona uma função a uma aplicação ou módulo para habilitar a função para conceder acesso à aplicação ou módulo para todos os usuários com a função.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Aplicações** ou **Definição do Sistema** > **Módulos**.
2. Selecione a aplicação ou módulo apropriado para abri-lo na exibição de formulário.
3. Selecione o bloqueio para abrir **Funções** campo.
4. Adicione as funções desejadas à aplicação ou módulo.
5. Selecione o bloqueio para fechar **Funções** e salve suas mudanças.

### Atribuir uma função a um grupo

Você pode atribuir uma função a um grupo para conceder acesso a aplicações e módulos aos membros do grupo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você atribui funções a grupos em vez de a usuários individuais, os membros do grupo herdam a função. Quando um usuário alterna de grupos, a nova função de grupo é atribuída automaticamente. Para obter informações sobre Mapeamento de serviços funções, consulte Controle o acesso do usuário aos serviços de aplicações .

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo para atribuir uma função.
3. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atribuir uma função a um usuário

Um usuário herda funções de todos os grupos aos quais pertence. Você também pode atribuir funções diretamente a um usuário. Sempre que um usuário recebe uma nova função, ela só entra em vigor após fazer login com uma nova sessão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Quando possível, simplifique a administração do usuário atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conceder a função de administrador a um usuário, você também deve ter a função de administrador. Para conceder a função security_admin a um usuário, você também deve ter a função security_admin. Você deve elevar para a função security_admin antes de conceder a função security_admin a outros usuários. Consulte Elevar para uma função privilegiada .

**Nota:**

A função Administrador do sistema (administrador) fornece acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis.

Você não pode excluir funções atribuídas ao grupo do registro do usuário. Você deve remover o usuário do registro do grupo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e, em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

#### O que Fazer Depois

**Nota:** Se o usuário estiver conectado quando você atualizar suas funções e não conseguir acessar os registros habilitados pela nova função, poderá ser necessário fazer logout e login novamente.

### Adicione uma função a uma função existente

Quando você adiciona uma nova função a uma função existente para um usuário, o usuário herda o acesso concedido pela nova função.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções** e abra a função existente.
2. Clique em **Editar** Na lista relacionada Contém funções.
3. Use o slushbucket para adicionar uma ou mais funções à função existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar**.

Os usuários com a função existente herdam o acesso concedido pela nova função.

### Criar uma função de grupo

Crie uma função de grupo para controlar o acesso às capacidades e recursos das aplicações para todos os membros de um grupo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções de Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário e selecione **Enviar** .

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo | Selecione um grupo. |
| Função | Selecione a função a ser aplicada ao grupo. |
| Heranças | Selecione esta opção para que todos os membros do grupo herdem a função. Essa opção é selecionada por padrão. |

**Nota:** Para mover esta ação para o plano de fundo para que você não aguarde ao adicionar um número de membros do grupo, adicione a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` e defina como verdadeiro.

### Funções do usuário de auditoria

As mudanças nas funções do usuário são rastreadas automaticamente na tabela Funções de auditoria [sys_audit_role].

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:** . Evite entradas duplicadas com Segurança contextual: Gestão de funções V2 o plug-in está instalado, você deve Habilite a auditoria de função com Segurança contextual: Gestão de funções V2 .

#### Procedimento

Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_audit_role.list` no filtro.
A tabela Funções de auditoria [sys_audit_role] exibe as mudanças nas funções do usuário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alterado por | O usuário que fez a mudança. |
| Contagem após mudança | Função direta adicionada como resultado da mudança (se houver), mais o número de funções herdadas adicionadas. |
| Concedido por grupo | Se a função foi herdada, o grupo do qual a função foi herdada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Operação | O tipo de mudança. Os valores incluem:<br>• Adicionado<br>• Removido |
| Função | A função afetada. |
| Usuário | O usuário afetado. |

### Delegando funções

Os administradores podem conceder aos usuários a capacidade de atribuir funções em grupos. No entanto, esses usuários só podem atribuir funções que já tenham.

Os delegadores de função são usuários responsáveis por atribuir funções a outros usuários em um grupo. Esta função pode ser atribuída manualmente concedendo a função role_delegator ao usuário ou por meio de **Mudança do gerente de grupo** regra de negócio.

. **Mudança do gerente de grupo** a regra de negócio, que está desabilitada por padrão, concede automaticamente a função role_delegator a um usuário designado como gerente de um grupo no **Gerente** . **Grupo** formulário. A função é removida quando o usuário não é mais o gerente do grupo.

Ative a regra de negócio para aproveitá-la. Para obter mais informações sobre **Regras de negócio** , consulte Regras de negócios clássicas .

## Revisão de funções e mudanças de função

Para exibir funções e mudanças de função:

- Usuários individuais: Navegue até **Administração de usuários** > **Usuários** selecione um usuário e revise **Funções** lista relacionada.
- Delegadores de função: Revise quem pode atribuir funções em quais grupos navegando até **Administração de usuários** > **Delegadores de função**.
- Para todas as mudanças de função: Para ver um histórico de mudanças de função, navegue até **Segurança do sistema** > **Relatórios** > **Auditoria de função**. Para obter mais informações, consulte Funções do usuário de auditoria.

### Designe delegadores de função

Designe delegadores de função para atribuir funções a usuários que estão em um grupo específico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os delegadores podem atribuir funções que herdam de um grupo. Eles também podem atribuir funções que um administrador atribuiu a eles.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Designar Delegador de Função**.
2. Selecione o grupo que inclui o usuário do qual você deseja que seja o delegador de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o usuário.
4. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação de mudança para a solicitação do delegador de função é criada e aprovada automaticamente.

### Atribua funções como delegador de função

Se você for um delegador de função, poderá delegar funções atribuídas a você para grupos gerenciados por você.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Role_delegator

#### Procedimento

1. Navegar até **Administração de Usuários** > **Delegar Funções no Grupo**.
2. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo | Selecione o grupo no qual delegar uma função ou funções a um membro. Qualquer grupo pode ser selecionado, incluindo grupos aos quais o role_delegator não pertence ou grupos que o role_delegator não gerencia. |
| Usuário | Selecione o membro do grupo para delegar uma função ou funções. |
| Funções para delegar | Selecione as funções a serem delegadas ao membro do grupo. As funções disponíveis para delegação são apenas as funções que o role_delegator tem. |

(Opcional) Para remover uma função delegada de um usuário, abra o registro de delegação e remova a função ou funções indesejadas.

### Evite que uma função seja delegada

Você pode impedir que as funções sejam delegadas aos usuários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as funções a seguir não podem ser delegadas.

- administrador
- público
- role_delegator

**Nota:** Um usuário com a função role_delegator não pode delegar esta função a outros membros do grupo.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Funções**.
2. Abra a função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configure o formulário para adicionar o. **Concedido** ou **Pode delegar** campos.
4. Desmarque a caixa de seleção de um ou ambos esses campos.
5. Selecione **Atualizar**.

### Conceda uma função de usuário com limite de tempo

Saiba como atribuir uma função a um usuário temporariamente. Use este recurso se você tiver um usuário que precise executar uma ação única que normalmente está fora de suas funções.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
**Aviso:** O uso de Funções de usuário com limite de tempo pode consumir direitos de acesso e uso adquiridos pelo cliente e pode resultar em taxas de assinatura adicionais.

#### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > > **Administração de Usuários** > **Funções com limite de tempo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Todos os campos, exceto Comentários, são obrigatórios.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Determina se a atribuição de função com limite de tempo está ativa. |
| Função | A função atribuída ao usuário |
| Usuário | O usuário ao qual será atribuída a função de limite de tempo |
| Hora de início | A hora e a data de início da função com limite de tempo |
| Hora de término | A data e a hora de término da função com limite de tempo |
| Comentários (opcional) | Comentários ou informações adicionais para a atribuição de função limitada |

4. Selecione **Enviar**.

#### Resultado
O usuário especificado agora tem a função. Eles devem concluir sua tarefa restrita entre a hora de início e a hora de término.

**Nota:** As funções com limite de tempo não são exibidas para os usuários atribuídos.

## Monitorando a atividade do usuário

Saiba mais sobre as ferramentas disponíveis para administradores para monitorar usuários em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Ferramentas de administração do usuário

Além de armazenar informações sobre um usuário, as contas de usuário também são associadas a grupos e funções. Sua instância usa grupos e funções para determinar quais registros e recursos um indivíduo pode acessar.

**Representação**

Os administradores podem selecionar registros de usuário para representação. Use este recurso para experimentar a instância como outro usuário, com as preferências e permissões desse usuário. A representação de usuário pode ser uma ferramenta valiosa para testar e solucionar problemas. Para obter mais informações sobre representação, consulte Representando usuários.

**Atividade de investigação da conta do usuário**

A qualquer momento, há a necessidade de revisar o comportamento específico do usuário. Abaixo estão as etapas recomendadas sobre como revisar os logs de transação e os logs de eventos:

- Localize o endereço IP do login bem-sucedido/com falha de um usuário da ServiceNow específico para sua instância
- Modifique o intervalo de tempo da pesquisa
- Limitar o escopo da pesquisa por nome de usuário
- Exibir tentativas de login bem-sucedidas/com falha

Para obter mais informações sobre como investigar a atividade do usuário, consulte Como investigar a atividade da conta de usuário [KB0564981] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

**Sessões do usuário**

Com a gestão de sessões de usuário, o administrador e pode exibir e encerrar sessões de usuário individuais, bloquear usuários da instância e torná-los inativos. Para obter detalhes sobre como gerenciar sessões do usuário, consulte Gerenciar sessões do usuário.

Os registros do usuário também são associados a logs de transação. Os administradores podem usar esses logs para rastrear todas as atividades do navegador de uma instância.

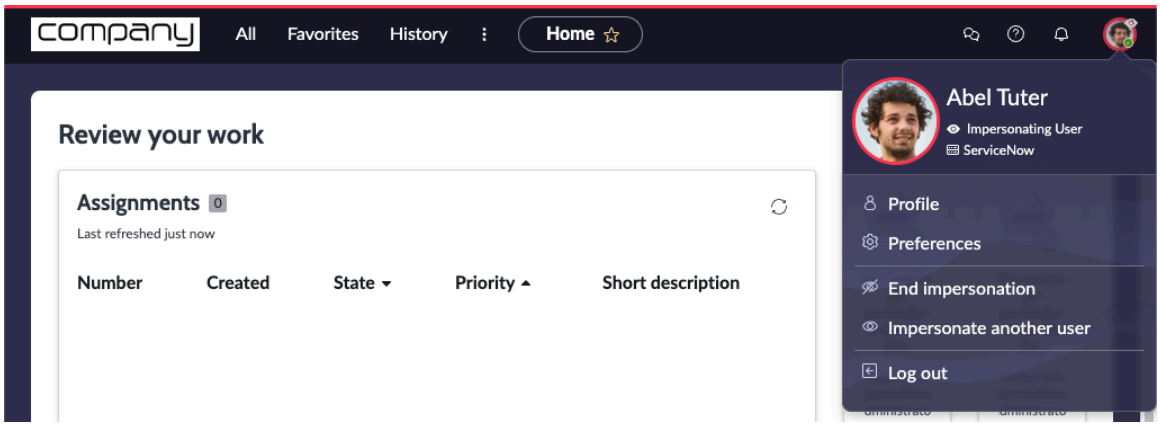
### Representando usuários

Os administradores podem representar outros usuários autenticados, um recurso usado principalmente para testes.

Esta função permite que o administrador acesse o sistema exatamente como o usuário representado, incluindo menus e módulos idênticos. Todas as ações realizadas pelo administrador durante a representação são registradas como se tivessem sido executadas pelo usuário representado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Limitações de representação

Quando você representa um usuário, todas as funções protegidas por escopo e funções do módulo de criptografia são compatíveis se o **Representação** a opção está configurada na política de acesso ao módulo. Consulte Crie uma política de acesso ao módulo para obter detalhes.

A representação de um usuário permite o acesso a funções protegidas por escopo e de criptografia, conforme definido na política de acesso. No entanto, se representar um usuário com uma função de administrador, o acesso a determinados recursos e módulos será limitado, a menos que o representante já tenha essas funções.

Representar um usuário com uma função de administrador específica da aplicação, como administrador de recursos humanos ou Resposta a incidentes de segurança, limita o acesso a determinados recursos, como incidentes de segurança e informações de perfil, a menos que essas funções já estejam atribuídas ao administrador de representação. Essa restrição se estende a determinados módulos e aplicações na barra de navegação, e os administradores não podem alterar a senha de usuários com funções de administrador de aplicações.

As ações ou condições a seguir fazem com que uma representação de usuário seja encerrada:

- O usuário representa um usuário diferente
- A sessão do usuário termina, por exemplo, depois que um usuário faz logout da instância

**Nota:** Quando um administrador começa a representar um usuário, o evento "Representar início" é registrado no log do sistema. Da mesma forma, o evento "Fim da representação" é registrado quando a representação é concluída em uma das duas condições listadas acima.

## Requisitos de representação

A conta de usuário a ser representada deve ter um ID de usuário. Você pode encontrar esse ID no registro Usuário [sys_user] da conta. Se este valor estiver ausente, a mensagem Não foi possível representar o usuário selecionado aparece.

Você precisa de várias contas diferentes para testar o sistema.

- Uma conta de administrador para fazer o trabalho
- Uma biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL), ou semelhante, conta para testar como técnico
- Uma conta ESS para testar como usuário final

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mais logins podem ser necessários para testar adequadamente o sistema.

**Nota:** Se você tentar representar um usuário que está bloqueado ou inativo, o sistema desconectará você automaticamente se você iniciar uma ação ou selecionar um link. Lembre-se de que todas as mudanças feitas durante a representação se aplicam somente a essa sessão. Para ajudar a garantir a precisão, faça logout e login novamente após concluir a representação.

## Representação móvel

A representação móvel está disponível em ServiceNow Mobile apps. Para obter informações sobre representações móveis, consulte Representação móvel .

### Gerencie a visibilidade do recurso de representação

Para que os usuários possam representar outro usuário, um administrador deve tornar o recurso visível.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU**.
2. Marque uma caixa de seleção em **Habilite o botão de representação na linha da faixa** para exibir ou ocultar o botão.
3. Selecione **salvar** na parte superior da página.
   Os administradores ainda podem representar usuários por meio do **impersonate_dialog** Página de IU.

### Representar um usuário

Você pode selecionar um usuário ou inserir um nome de usuário diferente para executar uma representação.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Impostor

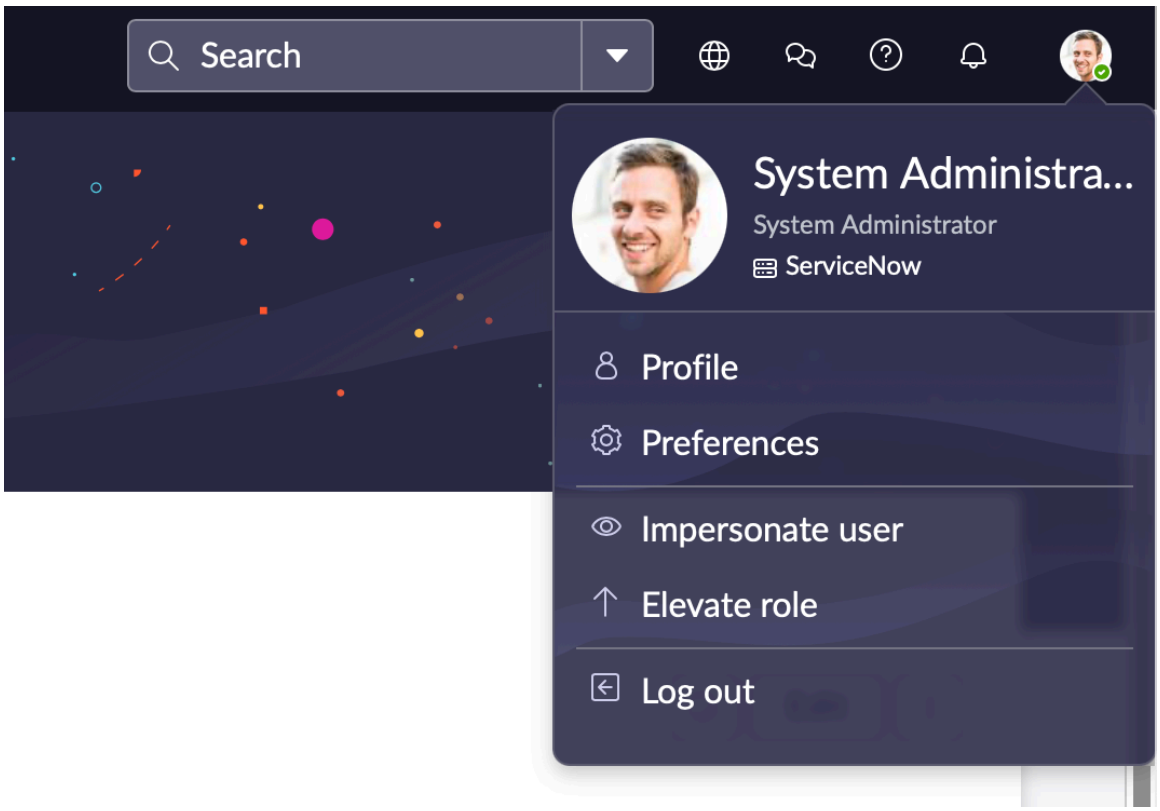
**Procedimento**

1. No quadro da faixa, selecione sua imagem de perfil de usuário para abrir o menu do usuário.
2. Selecione **Representar usuário** .

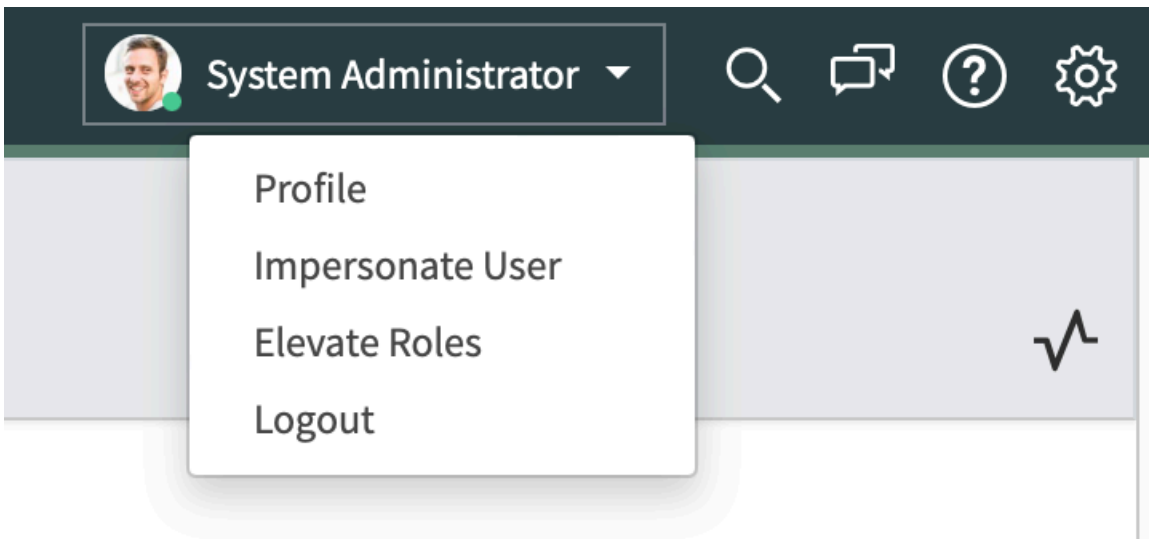
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Next Experience:




- Em IU principal:



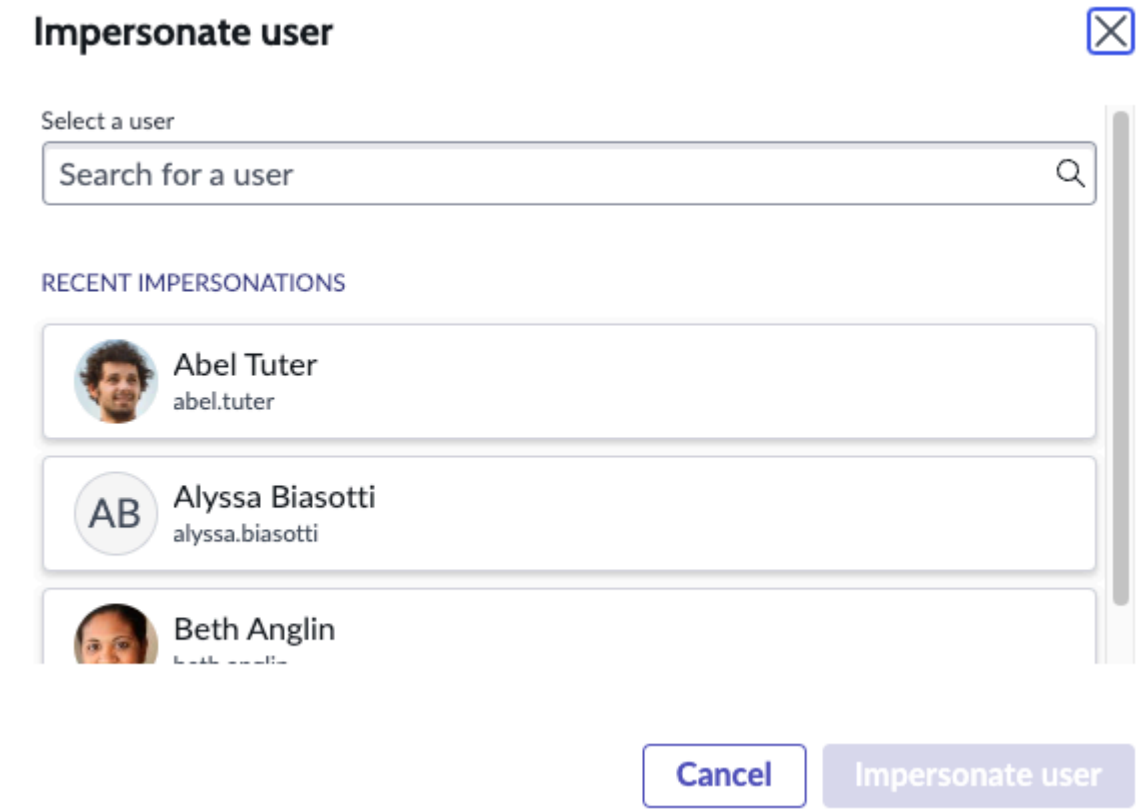

A caixa de diálogo Representar usuário é exibida.

3. Selecione um usuário em **Personações recentes** ou insira um nome de usuário diferente no campo de seleção de usuário.

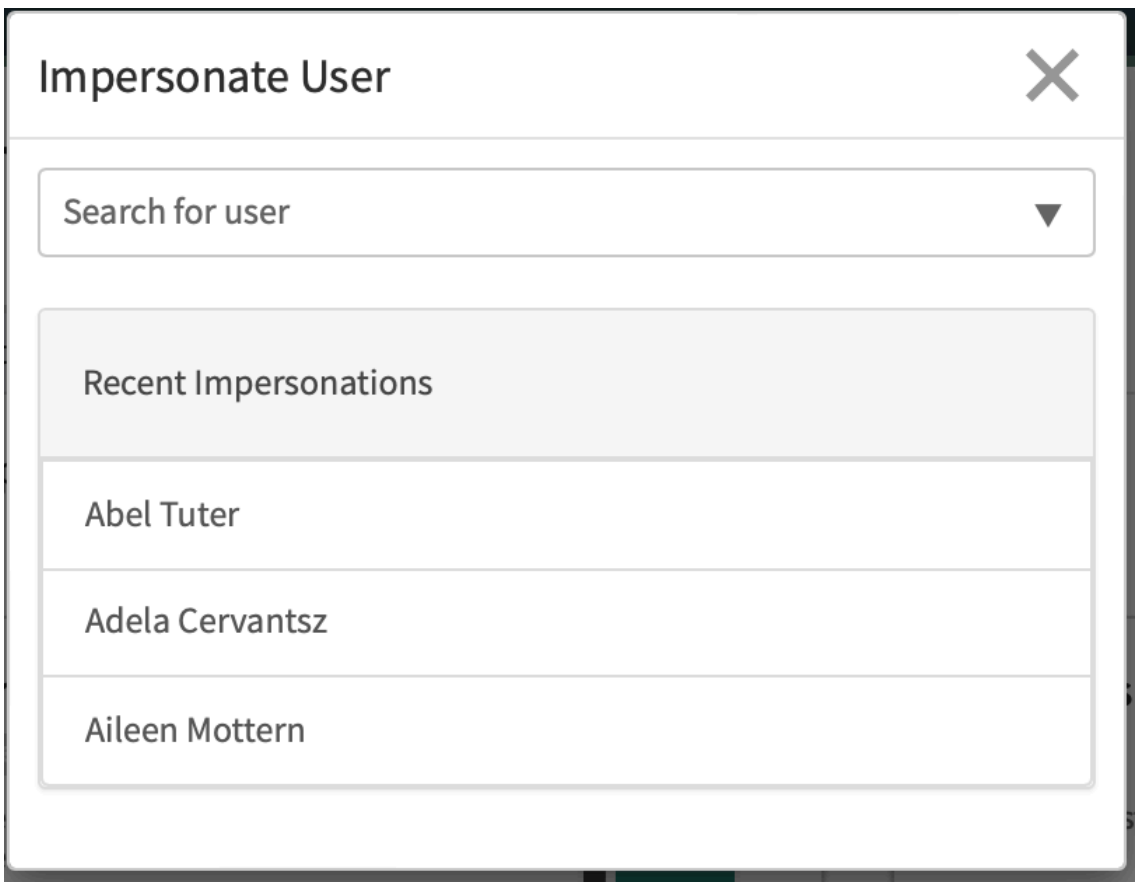
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Next Experience:




- Em IU principal:




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Representar usuário** .
5. **Opcional:** Para representar outro usuário ao representar um usuário, abra o menu do usuário e selecione **Representar outro usuário** .
6. Para retornar ao login original, abra o menu do usuário e selecione **Encerrar representação** .

> **Nota:** Em alguns casos, representar um usuário pode causar um problema que dificulta a alternância. Se você receber uma página quebrada ao representar um usuário em um ambiente de teste, talvez seja necessário forçar um logout. Para fazer isso, navegue até http://<instance name>.service-now.com/logout.do e faça login novamente.

### Logs de representação

As Impersonações são registradas no log do sistema.

Registrar representações para sessões interativas (IU) ou não interativas.

## Registro em log de representação para sessões interativas

As sessões interativas são realizadas por meio da interface do usuário (IU). Habilite ou desabilite o registro em log de representação para sessões interativas usando *glide.sys.log_impersonation*propriedade.

Se você habilitar o registro em log de representação para sessões interativas pela configuração *glide.sys.log_impersonation*para **verdadeiro** , todas as sessões interativas são registradas no log.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *glide.sys.log_impersonation* | Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** log de representação para sessões interativas. |

## Registro em log de representação para sessões não interativas

As sessões não interativas são realizadas por aplicações e scripts, não por meio da IU.

O registro em log de representação de sessões não interativas é desativado por padrão. Se você habilitar o registro em log de representação definindo o. *glide.sys.log_impersonation.non_interactive*propriedade para **verdadeiro** , representações de sessões não interativas são registradas no log de representação.

Mesmo com *glide.sys.log_impersonation.non_interactive*definido como **verdadeiro** , o sistema não registra determinadas tarefas comuns de representação executadas em nome dos usuários padrão ( *system*, *soap.guest*. *guest*) porque a aplicação representa esses usuários padrão para executar uma variedade de tarefas.

Use *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion*propriedade para excluir representações de outros usuários, além dos usuários padrão.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* | Habilita ( **verdadeiro** ) ou desabilita ( **falso** log de representação para sessões não interativas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* | Exclui o registro em log de representação de sessões não interativas para usuários especificados.<br><br>Insira nomes de usuário como uma lista separada por vírgulas. Usuários padrão ( **sistema** , **soap.guest** . **convidado** não precisam ser incluídos na lista. |

### Gerenciar sessões do usuário

. ServiceNow AI Platform fornece a capacidade de exibir e encerrar sessões de usuários individuais, bloquear usuários do sistema e torná-los inativos.

Independentemente do número de janelas abertas em um navegador, ela é considerada uma sessão. No entanto, se você tiver dois navegadores separados abertos (como o Google Chrome e o Safari), serão consideradas duas sessões separadas.

- O encerramento de uma sessão de usuário efetivamente desconecta esse usuário da próxima transação, que geralmente é a próxima seleção do navegador. Use o recurso Encerrar sessões quando quiser executar a manutenção do sistema.
- Bloquear um usuário fora do sistema significa que ele não pode mais fazer login ou gerar ações a partir de mensagens de e-mail enviadas para a instância. O bloqueio de usuários também encerra suas sessões.
- Tornar um usuário inativo significa que ele não aparece em nenhum campo que faça referência a usuários ativos no **Usuário** tabela.

### Configure um tempo máximo ativo para sessões do usuário

Proteja sua instância impondo um tempo máximo para sessões, independentemente da atividade do usuário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A imposição de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões independentemente de um usuário ter estado ativo recentemente, incluindo se ele selecionou recentemente para estender uma sessão. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões estiverem configuradas para o tempo limite após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Filtre a lista Propriedades do sistema [sys_properties] para as propriedades a seguir e selecione uma propriedade para abrir seu registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- `glide.ui.active.session.life_span`: Define o tempo máximo da sessão para sessões de usuário autenticado, independentemente da atividade do usuário. Os usuários autenticados são desconectados da instância após o tempo especificado e devem inserir suas credenciais novamente para acessar a instância.
- `glide.guest.active.session.life_span`: Define o tempo máximo da sessão para sessões de usuário convidado, independentemente da atividade do usuário. Esta configuração ajuda a proteger uma instância usando aplicações que envolvem sessões de usuário convidado, como Bate-papo do agente.

3. Em **Valor** , insira o número de minutos antes que a sessão expire, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior que o valor das propriedades correspondentes para um tempo limite de sessão inativa: `glide.ui.session_timeout` para usuários autenticados ou `glide.guest.session_timeout` para usuários convidados. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para usuários autenticados e convidados é de 30 minutos.
4. Selecione **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Configure um tempo máximo ativo para sessões de integração

### Tempo limite de modificação da sessão do usuário após inatividade

Especifique quando o tempo limite das sessões do usuário após um período de inatividade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, após 30 minutos de inatividade na aplicação, a plataforma desconecta o usuário automaticamente, a menos que **Lembrar de mim** na tela de login estiver marcada. Tornar o intervalo mais longo pode levar à manutenção desnecessária de sessões inativas na memória. Ajuste esta configuração de tempo limite para não mais do que algumas horas, embora até 24 horas seja viável.

**Nota:**

- As chamadas Ajax para o servidor mantêm a sessão ativa (como Rótulos e Atualização de painéis).
- A pesquisa mantém a sessão ativa quando a área de trabalho de bate-papo está aberta (requer o plug-in Bate-papo).

## Procedimento

1. Limpe **Lembrar de mim** na tela de login, marque a caixa de seleção.
2. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
3. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], pesquise `glide.ui.session_timeout`.
4. Se `glide.ui.session_timeout` não existe, selecione **Novo** para adicionar uma nova propriedade usando os seguintes valores:
   - **Nome** : `glide.ui.session_timeout`
   - **Descrição** : Digite uma breve descrição. Neste caso, insira algo como Substitua o tempo limite da sessão padrão (30). Este valor está em minutos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo** : Selecione o tipo de dados apropriado. Nesse caso, selecione **Número inteiro** .
- **Valor** : Altere o valor padrão de 30 minutos para um valor de sua escolha.

**Nota:** O tempo limite da sessão também pode ser definido por meio de personalizações de saída da instalação.

### O que Fazer Depois

Os administradores também podem querer adicionar as seguintes propriedades à tabela Propriedades do sistema.

- `glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`: Manipula erros para solicitações Ajax expiradas quando definido como **verdadeiro** .
- `glide.security.auto.resubmit.ajax`: Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo limite quando definido como **verdadeiro** e o. Faça login em uma instância a caixa de seleção está marcada ou Altere o valor padrão da caixa de seleção Lembrar-me . Um pop-up é exibido para os usuários solicitando que eles continuem.
- `glide.ui.auto_req.extend.session`: Quando definido como **verdadeiro** , o sistema estende automaticamente a sessão de um usuário pelo valor selecionado para o tempo de atualização da página inicial. Se não houver tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão será aplicado. Os tablets e dispositivos móveis não são compatíveis com esta propriedade. Quando definido como **falso** , as sessões do usuário expiram quando **Lembrar de mim** a caixa de seleção está desmarcada. O tempo limite é baseado no tempo de atualização da página inicial. Quando não há tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão se aplica. Quando há um tempo de atualização da página inicial, a sessão do usuário expira após o valor do tempo limite mais um intervalo do tempo de atualização da página inicial. Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de atualização de cinco minutos, essa sessão expirará após o valor de tempo limite mais cinco minutos.

**Nota:** Usuários que selecionam **Lembrar de mim** a caixa de seleção não é afetada pelas propriedades de tempo limite da sessão.

Os administradores também podem adicionar as seguintes propriedades para definir configurações de tempo limite adicionais para sessões do usuário. Estas configurações adicionais ajudam a conservar os recursos do sistema:

- `glide.session.unauthorized.timeout.enabled`: Habilita um tempo limite de sessão alternativo para sessões de convidado não autenticadas. As sessões de convidado são criadas para solicitações HTTP para a instância que não contêm informações de autenticação. Por padrão, esta propriedade está definida como **verdadeiro** .
- `glide.unauthorized.session_timeout`: Especifica o tempo, em minutos, depois que um usuário autenticado faz logout de uma instância antes do término da sessão. Defina a propriedade com um valor maior que **0** e menor que o valor em `glide.ui.session_timeout`propriedade.

#### Tópicos relacionados

Tempo limite de modificação da sessão de integração após inatividade

## Solicitando que os usuários estendam uma sessão

Configure quanto tempo os usuários têm para estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os usuários são solicitados a estender a sessão dois minutos antes que ela expire com uma caixa de diálogo "Estender sua sessão". Este procedimento explica como ajustar o tempo de quando os usuários recebem esse prompt.

### Procedimento
1. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Abra a propriedade *glide.ui.session_timeleft*.
3. Em **Valor** , insira o número de minutos antes do tempo limite da sessão para solicitar que os usuários estendam a sessão.
   Definir o valor como zero desativa o aviso de que os usuários estendam suas sessões.
4. Selecione **Atualizar**.

## Bloquear um usuário

Bloqueie um usuário quando você não quiser que o usuário acesse a instância.

### Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Selecione **Bloqueado** e atualize o registro.

## Marcar um usuário como inativo

Você pode marcar um usuário como inativo para que ele não apareça em nenhum campo que faça referência a usuários ativos no **Usuário** tabela.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
**Nota:** Por padrão, quando você marca um usuário como inativo, ele é bloqueado. . **Bloquear usuários inativos** a regra de negócio governa este comportamento.

Se você limpar **Ativo** , o usuário está bloqueado e não pode acessar a instância. Essa funcionalidade é controlada por meio de uma propriedade Glide *glide.authenticate.only.allow.active.user.login*que permitirá que somente os usuários ativos acessem a instância.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Limpe **Ativo** e atualize o registro.

## Encerre uma sessão do usuário

Você pode encerrar uma sessão de usuário, por exemplo, se você for executar a manutenção do sistema e os usuários ainda estiverem conectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários conectados**.
   Você só pode ver usuários que estão conectados ao mesmo nó de aplicação que você. Se o campo Ativo em um valor de registro de usuário for falso, o usuário estará conectado, mas não executando uma transação no momento. A maioria dos usuários aparece como inativa a qualquer momento.
2. Selecione a sessão que você deseja encerrar
3. Selecione **Sessão de bloqueio** .
   A sessão é encerrada e o usuário é redirecionado para a página de login na próxima tentativa de transação. O usuário não está bloqueado. Várias sessões de usuário podem ser associadas a um usuário. Encerrar uma sessão do usuário afeta somente a sessão específica.

**Nota:** As sessões do usuário móvel não podem ser encerradas usando este processo.

#### Sessões não interativas

O plug-in "Non-Interactive Sessions" cria uma distinção entre usuários interativos e não interativos.

**Usuários interativos**

Os novos usuários adicionados à instância se tornam automaticamente usuários interativos. Usuários interativos podem executar as seguintes ações:

- Usar o nome de usuário e a senha deles para fazer login na IU ou em um portal de serviço.
- Conectar-se a uma instância de um URL que chama uma página, formulário ou lista de IU, por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/incident.do.
- Conete-se com single sign-on, por exemplo, autenticação de resumo ou uma linguagem de marcação de asserção de segurança (SAML).
- Usar suas credenciais para autorizar conexões SOAP se permitido pela segurança estrita.
- Usar suas credenciais para outras conexões de API, como WSDL, JSON, XML ou XSD, sem restrição.

**Usuários não interativos**

Usuários não interativos só podem usar suas credenciais para autorizar conexões de API, como JSON, SOAP e WSDL. Eles não podem fazer login no ServiceNow IU. A configuração de alta segurança de segurança estrita determina se os usuários não interativos estão sujeitos a. Gerenciador de segurança contextual requisitos.

A distinção entre usuários interativos e não interativos aumenta a segurança da instância, ajudando a garantir que os usuários cumpram o princípio do menor privilégio.

### Instalado com Sessões não interativas

**Nota:** A opção Sessões não interativas está habilitada para todas as novas instâncias desde o lançamento do Calgary. Se você não vir na lista de plug-ins, solicite-o usando o item do catálogo de serviços Ativar plug-in em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adiciona uma coluna intitulada **Acesso ao serviço da Web somente** [web_service_access_only] para **Usuário** tabela [sys_user].
- Modifica todos os usuários existentes para que fiquem interativos (web_service_access_only=false).
- Atualiza o formulário Usuário para exibir o. **Acesso ao serviço da Web somente** campo [web_service_access_only] por padrão.

### Crie um usuário não interativo para serviços da Web

Usuários não interativos só podem se conectar a um ServiceNow Instância de um protocolo de API. Use este recurso para configurar contas de usuário para fins de autenticação de serviço web.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários não interativos não podem fazer login em uma instância ou em um portal de serviços ou se conectar por meio do single-sign-on. Eles podem ser usados como um usuário DO MID Server se estiverem sinalizados como um usuário de integração interna.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. PESQUISE o usuário a ser atualizado.

   **Example**
   Por exemplo, usuário SOAP.
3. Selecione **Acesso ao serviço da Web somente** caixa de seleção.
4. Selecione **Atualizar**.

**Nota:**

. ServiceNow a plataforma usa todas as credenciais de nome de usuário e senha fornecidas com uma solicitação, mesmo se o Configurações de alta segurança Não exija autorização para um determinado protocolo de API. Por exemplo, se uma solicitação SOAP fornecer um nome de usuário e senha, a instância verificará essas credenciais mesmo que as solicitações SOAP não exijam autorização. Para evitar verificar as credenciais do usuário, a solicitação não deve incluí-las.

### Tornar interativo um registro de usuário não interativo

Alternar manualmente um usuário não interativo para um usuário interativo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. PESQUISE o usuário que você deseja atualizar.
   Por exemplo, **Administrador do sistema** .
3. Limpe **Acesso ao serviço da Web somente** caixa de seleção.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atualize as contas de usuário de serviço web para segurança estrita

Se sua instância exigir segurança estrita, adicione a função SOAP a todas as contas de usuário usadas para serviços da Web.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário de serviço web na lista.
3. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
4. Adicione sabão ao **Lista de funções** .
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Atualizar**.

### Exigir autenticação

Você pode especificar se sessões não interativas exigem autenticação do **Configurações de alta segurança** módulo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com privilégios elevados

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma sessão não interativa ignora a IU para se conectar à instância em um nível de API. Normalmente, as sessões não interativas usam protocolos definidos, como JSON, SOAP, XSD ou WSDL. Por padrão, todas as sessões não interativas exigem autenticação.

#### Procedimento

1. Faça login com um usuário administrador com a função security_admin.
2. Eleve seus privilégios para usar security_admin.
3. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Configurações de Alta Segurança**.
4. Selecione a correspondência **Requer autorização...** opção para o protocolo que você deseja definir. Por exemplo, **Requer autorização para solicitações SOAP de entrada** .
5. Marque a caixa de seleção para exigir autenticação para o método de sessão não interativa.

   Desmarque a caixa de seleção para habilitar o método de sessão não interativa para se conectar sem fornecer credenciais.

**Nota:**

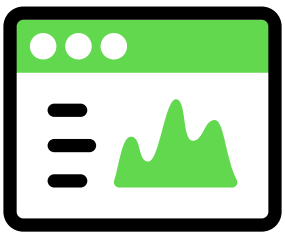
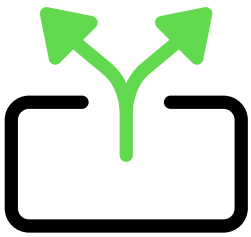
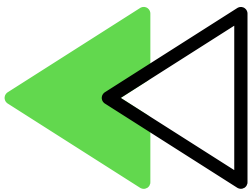
A ativação do plug-in Sessões não interativas pode restringir o login dos usuários existentes que gerenciam integrações baseadas em SOAP e WSDL, a menos que eles já tenham a função SOAP.

## ServiceNow AI Platform tabelas e dados

ServiceNow fornece opções para gerenciar seus dados no ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Administração de tabela | Gerenciamento de dados | Exportar dados | Reverter e excluir recuperação |
|---|---|---|---|
|  | |  |  |
| Saiba mais sobre como trabalhar com grandes quantidades complexas de dados usando tabelas e registros no ServiceNow AI Platform. | Explore opções para armazenar e excluir dados com ServiceNow. | Saiba mais sobre como exportar dados do ServiceNow AI Platform. | Saiba como reverter ações e recuperar registros excluídos. |

## Administração de tabela

Manipule a gestão de dados e processos para todos os seus ServiceNow aplicações. Funções administrativas no ServiceNow AI Platform forneça acesso a tabelas e registros para gerenciar incidentes, problemas, mudanças de banco de dados e muito mais. Crie representações gráficas de tabelas e seus relacionamentos (como tabelas primárias ou secundárias) usando mapas de esquema e defina elementos em seu banco de dados com tabelas do Dicionário de dados. Trabalhe com relacionamentos complexos entre vários conjuntos de registros usando Relações de tarefas muitos para muitos.

## Gestão de dados

Gerencie o crescimento de dados em sua instância com nosso conjunto de Gestão de dados ferramentas. Mantenha o desempenho suave arquivando registros, exclua registros mais antigos usando o limpador de tabelas e gerencie tabelas grandes com rotações de banco de dados.

## Exportando dados

Exporte registros individuais ou múltiplos do ServiceNow AI Platform em uma variedade de formatos.

## Reverter e excluir recuperação

Reverta um upgrade de software ou ativação de plug-in. Recupere registros excluídos e mudanças relacionadas.

## Administração de tabela

uma tabela é uma coleção de registros no banco de dados. Cada registro corresponde a uma linha em uma tabela e cada campo em um registro corresponde a uma coluna nessa tabela.

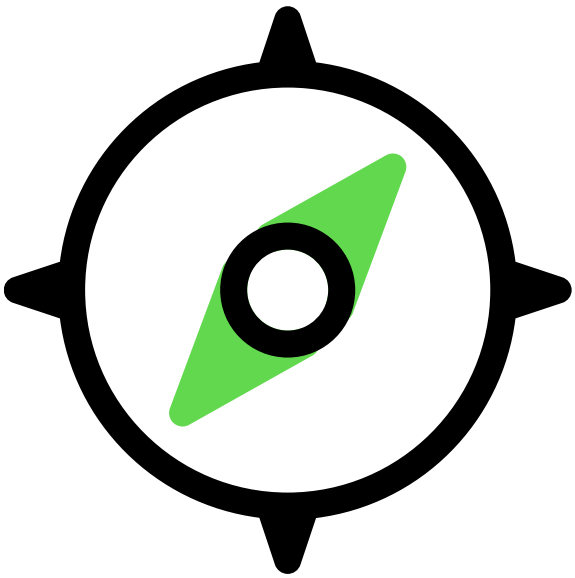
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este vídeo aborda o. ServiceNow® e apresenta os conceitos de tabelas, registros e campos; classes de tabela, outros relacionamentos de tabela e mapas de esquema.

Assista a este breve vídeo para ter uma visão geral da administração de tabelas.

## Iniciar

| Explorar | Gerenciar |
| --- | --- |
|  | |
| Aprenda os conceitos básicos de tabelas e administração de tabelas. | Gerencie tabelas e índices e crie conexões relacionais entre registros. |

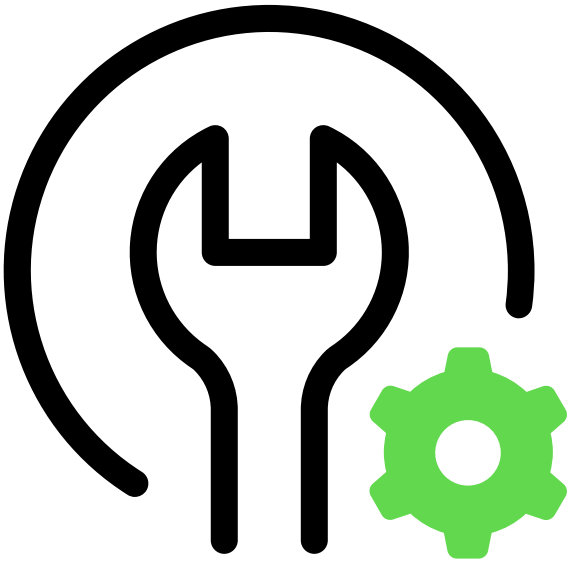
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar com a tabela Tarefa

Use a tabela Tarefa para rastrear funções específicas da tarefa e conectar-se às tabelas Incidentes e Problemas.

Criar exibições de banco de dados



Crie exibições de banco de dados para fins de emissão de relatórios.

Tradução automática

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

### Explorar ServiceNow AI Platform® tabelas

As aplicações usam tabelas e registros para gerenciar dados e processos, como Incidente, Problema e. CMDB. As tabelas podem estender outras tabelas, criando tabelas primárias e secundárias.

## Visão geral da administração da tabela

. ServiceNow AI Platform® usa uma estrutura de dados baseada em tabela para armazenar e organizar informações. Tabelas pré-criadas são incluídas para processos comuns de ITSM (IT Service Management, gestão de serviços de TI), com seus dados totalmente importáveis e exportáveis em CSV, XML ou outros formatos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usuários de administração de tabela

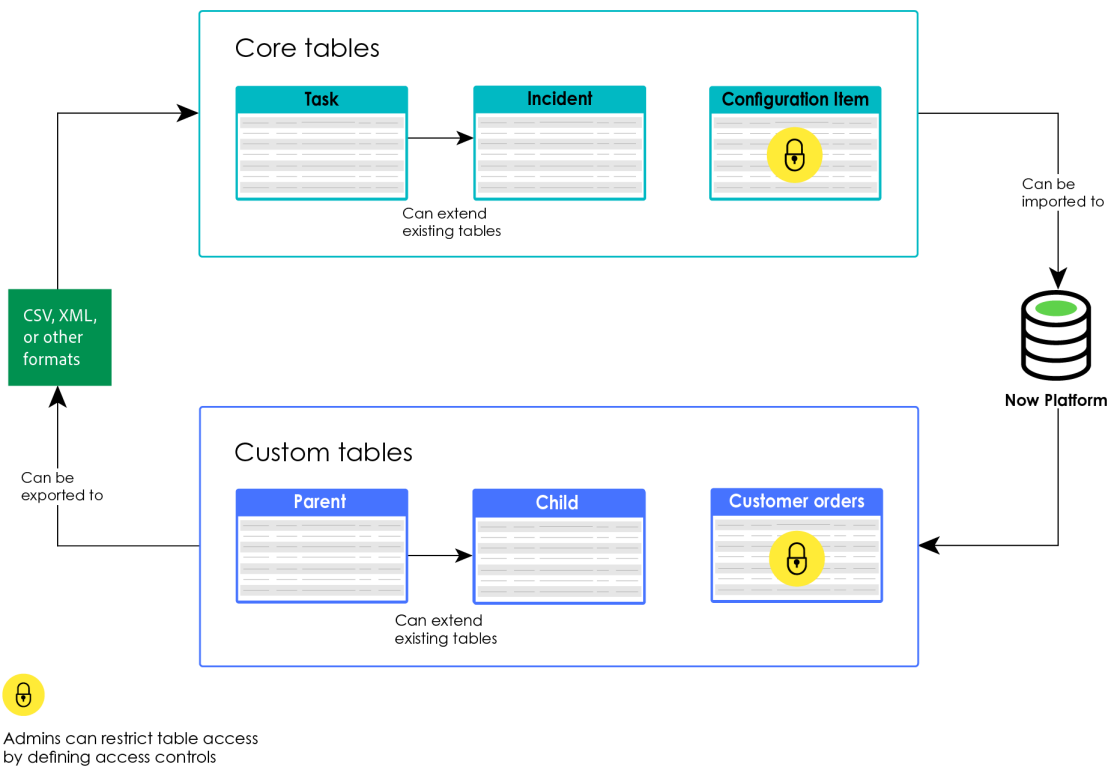
### Usuários

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administrador | Os administradores podem criar tabelas personalizadas para requisitos de negócios específicos, definir propriedades de campo, criar relacionamentos entre tabelas e estender tabelas existentes sem modificar os originais. Os administradores também definem controles de acesso para permitir que somente usuários aprovados acessem registros, regras de negócios para várias tarefas e políticas de limpeza de tabela para registros não usados e desatualizados. |

## Fluxo de trabalho de administração de tabela

Este infográfico descreve como um administrador pode estender tabelas principais e tabelas personalizadas.

### Estendendo tabelas principais e tabelas personalizadas




1. Um administrador exibe relacionamentos de tabela e aprende como a extensão de tabela funciona no ServiceNow AI Platform®.
2. O administrador cria uma tabela primária personalizada e a estende criando uma tabela secundária personalizada.
3. O administrador define controles de acesso para restringir o acesso a cada tabela.
4. O administrador exporta e importa dados para tabelas principais e personalizadas conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios de administração de tabela

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Defina modelos e relacionamentos de entidade em várias tabelas. | Tabelas Dicionário de dados | Administrador |
| Acesse referências visuais para tabelas e seus conteúdos. | Exibindo referências e extensões de tabela | Administrador |
| Armazene registros para sua instância. | Criar uma tabela | Administrador |
| Remova tabelas desnecessárias da sua instância. | Excluindo tabelas personalizadas | Administrador |
| Encontre rapidamente dados armazenados em uma tabela. | Crie um índice de tabela | Administrador |
| Conecte uma lista a outra lista de várias entradas em vez de um único campo. | Crie um relacionamento de tabela muitos para muitos | Administrador |
| Organize e armazene dados relacionados à tarefa. | Trabalhar com a tabela Tarefa | Administrador |
| Tabelas do Connect para fins de emissão de relatórios. | Trabalhar com exibições de banco de dados para emissão de relatórios | Administrador |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar os recursos de administração de tabela, consulte:

- Gerenciar tabelas e índices
- Trabalhar com a tabela Tarefa
- Trabalhar com exibições de banco de dados para emissão de relatórios

### Tabelas Dicionário de dados

Acesse detalhes relacionados a tabelas, colunas e rótulos de campo em sua instância.

## Tabelas

Todas as informações em uma instância são armazenadas em tabelas, que consistem em uma série de registros. O registro, por sua vez, contém uma série de campos que contêm os bits individuais de dados e podem ser exibidos como uma lista ou como um formulário.

A tabela Tabelas [sys_db_object] contém um registro para cada tabela no banco de dados.

Acesse a tabela Tabelas [sys_db_object] navegando até **Definição do Sistema** > **Tabelas**. Na lista Tabelas, um administrador pode criar uma tabela personalizada ou selecionar uma tabela existente para exibir os detalhes da tabela. No formulário de tabela, um administrador pode acessar as opções de administração de tabela.

- Exiba, adicione ou modifique colunas com uma lista integrada pesquisável e classificável, defina o formato de numeração automática, torne a tabela extensível por outras tabelas e crie módulos para a tabela.
- Inicie um mapa de esquema para uma tabela clicando em **Mostrar mapa de esquema** link relacionado.

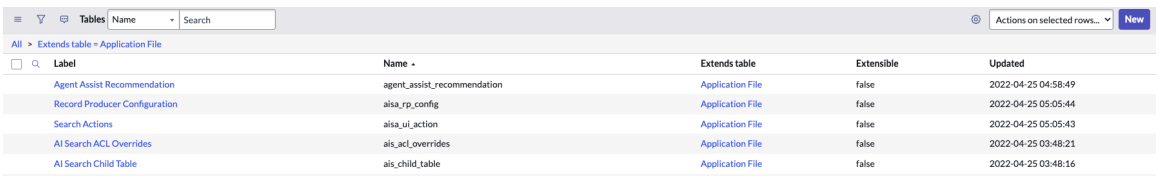
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Abra as entradas de dicionário da tabela clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecionando **Mostrar registro de dicionário** .
- Navegue diretamente até a exibição de lista ou formulário padrão da tabela clicando em **Mostrar lista** ou **Mostrar formulário** link relacionado.
- Exclua todos os registros de uma tabela clicando em **Excluir todos os registros** .

A imagem a seguir mostra uma lista das tabelas que estendem a tabela Arquivo de aplicações.

**Tabelas**



Tables | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Extends table = Application File

| Label | Name | Extends table | Extensible | Updated |
|---|---|---|---|---|
| Agent Assist Recommendation | agent_assist_recommendation | Application File | false | 2022-04-25 04:58:49 |
| Record Producer Configuration | aisa_rp_config | Application File | false | 2022-04-25 05:05:44 |
| Search Actions | aisa_ui_action | Application File | false | 2022-04-25 05:05:43 |
| AI Search ACL Overrides | ais_acl_overrides | Application File | false | 2022-04-25 03:48:21 |
| AI Search Child Table | ais_child_table | Application File | false | 2022-04-25 03:48:16 |

## Entradas do dicionário

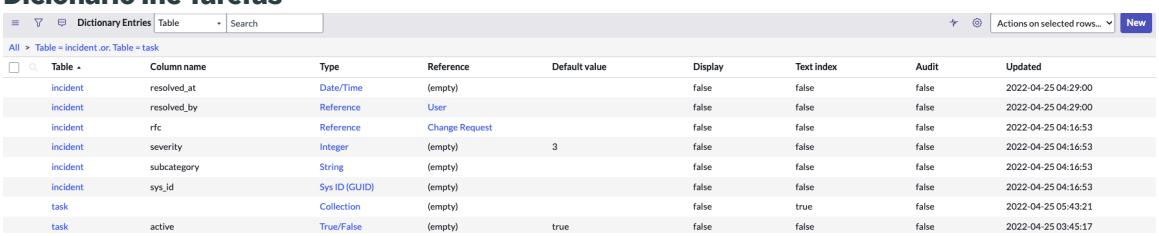
A tabela Entradas de dicionário [sys_dictionary], também chamada **Dicionário do sistema**, define todas as tabelas e campos do sistema. Ela contém informações sobre tipo de dados, limite de caracteres, valor padrão, dependência e outros atributos de um campo.

Acesse o dicionário do sistema de uma destas maneiras:

- Para ver a exibição da lista de dicionários do sistema, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
- Para exibir uma definição específica do dicionário, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista, no cabeçalho do formulário ou no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

A imagem a seguir mostra uma lista filtrada de entradas de dicionário da tabelas Incidentes e a tabela Tarefas, que as estende.

**Dicionário Inc Tarefas**



Dictionary Entries | Table | Search | Actions on selected rows... | New

All > Table = incident .or. Table = task

| Table | Column name | Type | Reference | Default value | Display | Text index | Audit | Updated |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| incident | resolved_at | Date/Time | (empty) | | false | false | false | 2022-04-25 04:29:00 |
| incident | resolved_by | Reference | User | | false | false | false | 2022-04-25 04:29:00 |
| incident | rfc | Reference | Change Request | | false | false | false | 2022-04-25 04:16:53 |
| incident | severity | Integer | (empty) | 3 | false | false | false | 2022-04-25 04:16:53 |
| incident | subcategory | String | (empty) | | false | false | false | 2022-04-25 04:16:53 |
| incident | sys_id | Sys ID (GUID) | (empty) | | false | false | false | 2022-04-25 04:16:53 |
| task | | Collection | (empty) | | false | true | false | 2022-04-25 05:43:21 |
| task | active | True/False | (empty) | true | false | false | false | 2022-04-25 03:45:17 |

## Rótulos de campos

A tabela Rótulos de campo [sys_documentation], também chamada de **Arquivo de Idioma**, contém informações sobre os rótulos e dicas para cada tabela e coluna do sistema.

Acesse o arquivo de idioma de uma destas maneiras:

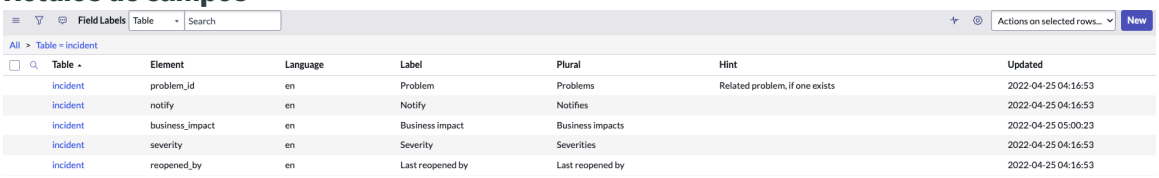
- Para ver a exibição de lista, navegue até **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
- Para ver o rótulo de um campo específico, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário.

A imagem a seguir mostra o arquivo de idioma filtrado para exibir somente rótulos da tabela Incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Rótulos de campos




### Dicionário do sistema

Exiba uma lista de todas as tabelas em colunas na sua instância no dicionário do sistema.

Cada linha no dicionário do sistema representa uma tabela ou uma coluna em uma das tabelas. O dicionário do sistema fornece opções para que os administradores modifiquem tabelas e campos, que, por sua vez, definem listas e formulários.

Tenha cuidado ao mudar registros de dicionário do sistema, pois as mudanças podem ter um alto impacto na funcionalidade. Em particular, mudanças nas entradas de dicionário para tabelas do sistema, que são tabelas que começam com sys_, podem criar problemas em todo o sistema, como a incapacidade de usar conjuntos de atualizações.

As mudanças no dicionário são difíceis de reverter. Além disso, as mudanças de dicionário se aplicam automaticamente a todas as tabelas estendidas, a menos que uma substituição de dicionário seja definida. Certifique-se de que as mudanças sejam bem testadas antes de aplicá-las a uma instância de produção.

## Opções de criação

Quando você cria um campo do dicionário do sistema, ele é adicionado automaticamente no final da primeira seção da exibição de formulário padrão.

Na maioria dos casos, use as seguintes interfaces em vez de criar entradas diretamente no dicionário do sistema:

- Para criar tabelas e campos, use o módulo Tabelas.
- Para criar campos, configure o formulário de tabela.

### Relacionamentos de tabelas

Você pode criar relacionamentos entre tabelas estendendo tabelas, fazendo referência a registros em outra tabela, criando relacionamentos muitos para muitos e unindo tabelas em uma exibição de banco de dados.

As tabelas podem ser relacionadas entre si de várias maneiras.

**Extensões**

Uma tabela pode estender outra tabela. A tabela que faz a extensão (classe secundária) inclui todos os campos da outra tabela (classe primária) e adiciona seus próprios campos. Por exemplo, a tabela Incidente [incidente] tem todos os campos da tabela Tarefa [tarefa] (porque um incidente é uma forma especial de tarefa) e tem suas próprias tarefas específicas do incidente. Consulte Classes e extensão de tabela.

**Um para muitos**

Em uma tabela, um campo pode conter uma referência a um registro em outra tabela. Há três tipos de campos de relacionamento um para muitos.

**Campos de referência**

Permite que um usuário selecione um registro em uma tabela definida pelo campo de referência. Por exemplo, o. **Solicitante** O campo na tabela Incidente permite que o usuário selecione qualquer registro na tabela Usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Listas do Glide**

Permite que um usuário selecione vários registros em uma tabela definida pela lista do Glide. Por exemplo, o. **Lista de observação** O campo na tabela Incidente [incidente] permite que o usuário selecione registros na tabela Usuário [sys_user].

**Campos de ID do documento**

Permita que um usuário selecione um registro em qualquer tabela na instância. Esses campos são muito menos comuns, mas um exemplo é **Documento** Campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

**Muitos para muitos**

Duas tabelas podem ter um relacionamento bidirecional, para que os registros relacionados fiquem visíveis de ambas as tabelas em uma lista relacionada.

**Exibições do banco de dados**

Duas tabelas podem ser unidas virtualmente em uma exibição de banco de dados para habilitar a emissão de relatórios sobre dados que podem ser armazenados em mais de uma tabela.

## Classes e extensão de tabela

Habilite uma ou mais tabelas secundárias para compartilhar campos e registros com uma tabela primária. Os administradores e desenvolvedores de aplicações só podem estender tabelas durante a criação da tabela.

Os administradores e desenvolvedores de aplicações normalmente estendem as tabelas para criar um conjunto de registros relacionados que compartilham informações. Por exemplo, no sistema de base, as tabelas Tarefa e Item de configuração têm várias extensões:

**Tabelas estendidas de amostra no sistema de base**

| Tabela original | Tabelas relacionadas estendidas da tabela original |
|---|---|
| Tarefa [task] | • Incidente [incident]<br>• Problema [problem]<br>• Solicitação de mudança [change_request] |
| Item de configuração [cmdb_ci] | • Aplicação [cmdb_ci_appl]<br>• Computador [cmdb_ci_computer]<br>• Banco de dados [cmdb_ci_database] |

Uma tabela que estende outra tabela é chamada de *classe secundária* e a tabela que ele estende é *classe primária* . Uma tabela pode ser uma classe primária e secundária, estendendo e fornecendo extensões para outras tabelas. Uma classe primária que não é uma extensão de outra tabela é chamada A. *classe de base* .

Os administradores podem usar essas ferramentas para ver os relacionamentos entre as classes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mapa de esquema
- Dicionário do sistema
- Módulo Tabelas

Estendendo uma tabela:

- Vincula a nova tabela à tabela estendida.
- Cria campos do sistema na nova tabela.
- Cria uma ou mais tabelas de banco de dados para armazenar as classes primária e secundária. O número de tabelas que o sistema cria depende do modelo de extensão selecionado durante a criação da tabela.

## Modelos de extensão

. ServiceNow AI Platform o oferece esses modelos de extensão.

- Tabela por classe
- Tabela por hierarquia
- Tabela por partição

O modelo de extensão determina esses atributos.

- O número de tabelas de banco de dados criadas
- A derivação de campos de classes primárias
- A replicação de registros de classes secundárias

## Tabela por classe

**Tabelas criadas**

Cria uma tabela de banco de dados separada para a classe primária e cada classe secundária.

**Campos derivados da classe primária**

As classes secundárias derivam campos de classes primárias.

**Registros de dicionário criados para a classe primária**

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] tem 59 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

**Registros de dicionário criados para classes secundárias**

Cada classe secundária só tem entradas de dicionário para campos exclusivos da classe.

**Registros replicados**

A classe primária replica cada registro armazenado em suas classes secundárias. Cada classe secundária armazena somente registros exclusivos da classe. Os registros replicados têm o mesmo valor de SYS ID em cada tabela. O sistema replica qualquer mudança feita em um registro secundário para o registro correspondente na tabela primária. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] replica registros das tabelas Leasing [ast_lease] e Garantia [ast_warranty].

## Tabela por hierarquia

**Tabelas criadas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas.

**Campos derivados da classe primária**

As classes secundárias derivam campos de classes primárias. Por exemplo, a tabela Incidente deriva campos da tabela Tarefa.

**Registros de dicionário criados para a classe primária**

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela Tarefa é uma classe primária que tem 66 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

A entrada de Dicionário da classe primária contém uma coluna sys_class_name cujo valor indica a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de incidente têm um valor sys_class_name de incidente e os registros de mudança têm um valor sys_class_name de mudança.

**Registros de dicionário criados para classes secundárias**

Cada classe secundária só tem entradas de dicionário para campos exclusivos da classe. Por exemplo, a tabela Incidente tem apenas 22 registros de Dicionário, que ainda não estão definidos na tabela Tarefa.

**Registros replicados**

A replicação de registro não é necessária, porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem ao *hierarquia* . Por exemplo, a tabela Tarefa contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Mudança, Incidente e Problema.

## Tabela por partição

**Tabelas criadas**

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas. Conforme a tabela do banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema adiciona dinamicamente tabelas de armazenamento ( *partições* ) para armazenar registros adicionais.

**Campos derivados da classe primária**

As classes secundárias não derivam campos de classes primárias. Em vez disso, cada classe secundária tem sua própria lista de campos. Por exemplo, as tabelas Item de configuração de base [cmdb], Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware] têm suas próprias definições de campo.

**Registros de dicionário criados para a classe primária**

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] é uma classe primária que tem 48 registros de dicionário.

O sistema replica as mudanças feitas nas entradas de dicionário da classe primária para as entradas de dicionário da classe secundária. Por exemplo, quando você muda a coluna de nome na tabela Item de configuração base da classe primária [cmdb], o sistema replica-a para entradas de dicionário da classe secundária, como as tabelas Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A entrada Dicionário da classe primária contém colunas para sys_class_name e sys_class_path cujos valores indicam a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de hardware têm um valor sys_class_name de cmdb_ci_hardware e os registros de computador têm um valor sys_class_name de cmdb_ci_computer.

Quando a tabela do banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema atualiza a entrada de Dicionário da classe primária para incluir colunas para sys_storage_alias e storage_table_name. Essas entradas do Dicionário de coluna de armazenamento permitem que os administradores gerenciem a classe primária e suas tabelas de armazenamento como uma única unidade lógica.

**Registros de dicionário criados para classes secundárias**

Cada classe secundária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Hardware tem 73 registros de Dicionário com alguns registros duplicando colunas na classe primária.

**Registros replicados**

A replicação de registro não é necessária, porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem ao *hierarquia* . Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Aplicação [cmdb_ci_appl], Computador [cmdb_ci_computer] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

### Aliases de armazenamento

Saiba mais sobre a função que os aliases de armazenamento desempenham na manipulação de dados e na criação de campos no ServiceNow AI Platform.

Entender os aliases de armazenamento é importante para o gerenciamento eficaz de dados e a personalização de esquema no ServiceNow AI Platform, Particularmente ao lidar com hierarquias de tabela complexas, como as da tabela Tarefa [task].

Por padrão, os administradores têm acesso à tabela Aliases da coluna de armazenamento [sys_storage_alias] em uma instância. No entanto, os processos transacionais em relação a esta tabela não podem ser executados por um administrador na interface do usuário.

## Modelos e hierarquia de tabela

A compreensão do alias de armazenamento requer conhecimento das hierarquias de tabela na tabela Tarefa [tarefa], que envolve dois modelos: Tabela por hierarquia e Tabela por classe.

**Tabela por hierarquia**

Este modelo usa uma única tabela física, a tabela Tarefa [tarefa], que apresenta uma hierarquia planificada em que todas as colunas na hierarquia de tarefas existem somente na tabela de tarefas. Por exemplo, os campos relacionados a solicitações de mudança não estão em uma tabela Solicitação de mudança separada [change_request], mas estão integrados à tabela Tarefa [task]. Você pode verificar se uma tabela é Tabela por hierarquia verificando o campo Modelo de extensão na tabela Tabelas [sys_db_object]. Se o primário da tabela for um secundário direto da tabela Tarefa [task], a tabela usará Tabela por hierarquia.

Uma tabela estendida herda a hierarquia de seu pai. Por exemplo, a tabela IMAC [change_request_imac] é uma tabela secundária da tabela Solicitação de mudança [change_request], que estende a tabela Tarefa [task]. Como a tabela Solicitação de mudança [change_request] é Tabela por hierarquia, o modelo de tabela IMAC [change_request_imac] também é Tabela por hierarquia. As tabelas legadas, como a tabela Incidente [incidente], a tabela Solicitação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mudança [change_request] e a tabela Problema [problema], fazem parte da hierarquia da tabela Tarefa [tarefa] planificada.

**Tabela por classe**

Este modelo se aplica a tabelas que existem fisicamente no banco de dados. Ele é usado para novas tabelas que se estendem diretamente da tabela Tarefa [task] quando a contagem de linhas da tarefa excede 1 milhão de linhas. Ao contrário da Tabela por hierarquia, a Tabela por classe não usa glomming porque não opera em uma hierarquia planificada.

## Definição do alias de armazenamento

Um alias de armazenamento é criado para cada campo em uma tabela em uma instância. Familiarize-se com os campos-chave na tabela Aliases da coluna de armazenamento [sys_storage_alias].

**Nome de Elemento**

Indica como o campo aparece para os usuários, o que é importante para interações e scripts da interface do usuário.

**Alias de Armazenamento**

Indica a coluna física exata em que os dados de um campo estão armazenados. O valor do alias de armazenamento é usado em combinação com o valor table_name para identificar quais dados manipular. O valor do alias de armazenamento é a coluna física real na tabela Tarefa [task].

**Nome da tabela de armazenamento**

Especifica a tabela física que hospeda o elemento. Para tabelas Tabela por hierarquia, o valor é sempre tarefa. Para tabelas Tabela por classe, o valor é o nome da tabela física.

**Tabela**

Especifica a classe lógica à qual cada elemento se vincula na tabela Tarefa física [task]. O elemento Tabela contém o valor table_name que é o discriminador de classe.

### Aliases da coluna de armazenamento

Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

| Element name | Offrow storage | Storage alias | Storage table name | Table |
|---|---|---|---|---|
| Search | Search | a_ref_2 | =task | Search |
| cab_delegate | false | a_ref_2 | task | Change Request [change_request] |
| category | false | a_ref_2 | task | Standard Change Proposal [std_change_proposal] |
| chat_channel | false | a_ref_2 | task | Chat Queue Entry [chat_queue_entry] |
| feedback | false | a_ref_2 | task | Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task] |
| guidance_step | false | a_ref_2 | task | Guidance Task [help_guidance_task] |
| policy_id | false | a_ref_2 | task | CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task] |
| request | false | a_ref_2 | task | Requested Item [sc_req_item] |
| requested_for | false | a_ref_2 | task | Asset Task [asset_task] |
| request_item | false | a_ref_2 | task | Catalog Task [sc_task] |
| rfc | false | a_ref_2 | task | Incident [incident] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, o alias de armazenamento para o elemento cab_delegate é a_ref_2 e a tabela de armazenamento físico em que os dados são armazenados é tarefa. O exemplo descreve 10 elementos lógicos em diferentes classes lógicas na Tarefa [tabela] que são vinculados ao mesmo alias a_ref_2 na tabela Tarefa física [tarefa].

Os elementos irmãos são glommed, o que significa que eles compartilham uma coluna física na tabela Tarefa [task]. Você pode consultar dados do elemento lógico cab_delegate usando uma consulta como:

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT
 NULL
```

A consulta especifica dados na coluna física a_ref_2. O discriminador de classe change_request é usado em combinação com o alias de armazenamento a_ref_2 para consultar o elemento lógico cab_delegate da classe lógica change_request na tabela Tarefa física [task].

A convenção de nomenclatura para campos criados nas tabelas físicas reais pode variar dependendo do tipo de campo. Neste exemplo, a_ref_2 é um alias na tabela Tarefa [task] que contém valores para campos de referência.

## Uso e funcionalidade

Os aliases de armazenamento atendem a várias finalidades.

**Mapeamento**

Os aliases mapeiam elementos lógicos (Tabela por hierarquia) ou elementos físicos (Tabela por classe) para as colunas físicas reais no banco de dados de back-end. O elemento lógico pode ser transformado em uma coluna física maior que max_length do elemento lógico.

**Glomming**

Os aliases permitem que vários elementos irmãos compartilhem uma única coluna física em uma tabela por modelo de hierarquia.

**Mapeamento de rótulo**

Os aliases associam registros sys_documentation (rótulo) aos respectivos elementos, melhorando a visibilidade em formulários, relatórios e exibições de lista.

## Regras e restrições

- Dois elementos lógicos na mesma classe não podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, dois campos de cadeia de caracteres criados na tabela Incidente [incidente] não podem ser mapeados para a mesma coluna física no banco de dados.
- Um elemento primário e seu secundário não podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, um campo criado na tabela Incidente [incidente] não pode ser mapeado para uma coluna física quando essa coluna física já está mapeada para um campo na tabela Tarefa [tarefa].
- Apenas elementos semelhantes podem compartilhar uma coluna física. Por exemplo, um campo de referência na tabela Solicitação de mudança [change_request] e um campo de referência na tabela Incidente [incidente] e podem ser mapeados para a mesma coluna física.
- Os campos criados diretamente na tabela Tarefa [task] (em que sys_class_name é "task") não podem ser glommed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar tabelas e índices

Os administradores podem modificar a estrutura do banco de dados usando ferramentas de administração de tabela.

## Tabelas e campos personalizados

Os administradores podem adicionar tabelas personalizadas, definir campos e gerenciar rótulos de campo. Os administradores também podem excluir tabelas personalizadas que não são necessárias ou excluir todos os registros em uma tabela sem excluir a própria tabela.

## Entradas do dicionário

O dicionário do sistema é uma tabela, chamada Entrada do dicionário [sys_dictionary], que contém detalhes de cada tabela e define todas as colunas em cada tabela em uma instância. Os administradores podem modificar tabelas e campos no dicionário do sistema, que subsequentemente definem as listas e formulários que os usuários acessam em toda a instância.

## Atributos do dicionário

Os atributos de dicionário definem o comportamento global dos campos. Um administrador aplica atributos diretamente à entrada do dicionário para controlar vários aspectos de como a tabela ou o campo se comporta em todo o sistema.

## Substituições de dicionário

As substituições de dicionário permitem que os administradores substituam as configurações de campo em tabelas estendidas. As substituições de dicionário permitem que os administradores personalizem o comportamento de um campo para uma tabela específica que herda de outra tabela. As substituições são usadas para mudar os atributos de dicionário herdados em tabelas secundárias sem afetar a tabela primária ou outras tabelas secundárias.

## Nivelamento de tabela

Com o nivelamento de tabela, a tabela Tarefa [tarefa] e a tabela Item de configuração base [cmdb] têm uma hierarquia de tabelas relacionadas em que uma ou mais tabelas secundárias se estendem de uma tabela primária.

O modelo de extensão não afeta como as tabelas aparecem ou funcionam na instância. Todas as funcionalidades da tabela, incluindo exibições de banco de dados, permanecem inalteradas pelo modelo de extensão.

## Índices de tabela

Um índice coloca tabelas não ordenadas em ordem e acelera com eficiência as consultas a colunas em suas tabelas, criando indicadores para onde as informações são armazenadas no banco de dados. Os administradores podem adicionar índices para acessar dados da tabela com mais facilidade.

## Relacionamentos de tabelas muitos para muitos

Os relacionamentos de tabelas de muitos para muitos (M2M) permitem que os administradores associem registros entre duas tabelas de maneira bidirecional e flexível. Este tipo de relacionamento é usado para criar links entre registros em que cada registro de uma tabela pode se relacionar a vários registros em outra tabela e vice-versa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Deve ser observado que, quando você desativa ou exclui um campo do dicionário em uma tabela, isso pode afetar as listas de exibição de IU personalizadas e removerá todas, independentemente de elas contiverem o campo desativado/excluído.

### Criar uma tabela

Os administradores e desenvolvedores de aplicações podem criar tabelas personalizadas para armazenar dados da aplicação. Depois de criar uma tabela, você também pode modificar os tipos de campo e os rótulos de campo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Verifique seus direitos de tabela personalizada antes de criar tabelas personalizadas. Consulte Como gerenciar tabelas e aplicações personalizadas em Gestão de assinaturas.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow AI Platform as assinaturas de aplicações incluem direitos de tabela personalizada. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

**Nota:** É melhor criar tabelas ao criar aplicações com ferramentas. Para saber mais, consulte Criação de aplicações . Para minimizar a existência de tabelas desnecessárias e irrelevantes em uma instância, não exagere na criação de tabelas. Crie somente as tabelas necessárias para minimizar as tarefas de administração e reduzir os tempos de upgrade. Não estenda a tabela [sys_choice]. Não há suporte para estender a tabela [sys_choice].

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Controle | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Insira um rótulo exclusivo para a tabela (como **Laptops** ou **Thin clients** ). O rótulo aparece nas exibições de lista e formulário da tabela. Atualizar o campo **Rótulo** também atualiza o registro de rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual. Consulte Rótulos de campo em Tabelas Dicionário de dados. |
| Nome | Edite o nome da tabela, que é preenchido automaticamente com base no rótulo da tabela e em um prefixo da seguinte forma:<br>○ Para uma tabela em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace para indicar que ela faz parte de uma aplicação.<br>○ Para uma tabela na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_` .<br>○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que ele é remoto e faz parte de uma aplicação.<br>○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Controle | Descrição |
|---|---|
| | Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome da tabela. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_). |
| Tabela de Extensões | Selecione a tabela a ser estendida. Estender uma tabela base incorpora todos os campos da tabela original e cria campos do sistema para a nova tabela. Se eles estiverem no mesmo escopo ou se puderem ser configurados a partir de outros escopos, você poderá estender tabelas marcadas como extensíveis.<br><br>Esta opção não estará disponível se você selecionar **Tabela programável** marque a caixa para designar que esta tabela é programável. |
| Aplicação | [Somente leitura] Exibe a aplicação associada a esta tabela. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando uma tabela a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. |
| Tabela Remota | Opção para designar esta tabela como remota. Uma tabela remota é uma tabela à qual você pode associar uma definição de script para recuperação de dados de uma fonte de dados externa. Ao contrário de uma tabela interna padrão, os dados não vêm de registros na instância atual.<br><br>Se você marcar esta caixa de seleção, não poderá acessar **Estende a tabela** porque as tabelas programáveis não podem ser estendidas de outras tabelas.<br><br>**Nota:** Para saber mais sobre tabelas programáveis, consulte:<br>○ Recuperando e armazenando dados externos em cache usando tabelas remotas<br>○ Criar uma tabela remota<br>○ Criar uma definição de script para uma tabela remota |
| Criar módulo | Marque a caixa de seleção e preencha **Adicionar módulo ao menu** campo para criar um módulo de lista no menu da aplicação.<br><br>Esta opção está disponível somente ao criar uma tabela. |
| Adicionar módulo ao menu | Selecione um menu existente ou selecione **Criar novo** e insira um novo nome de menu. Esta opção está disponível somente quando **Criar módulo** está marcada. |

4. Em **Colunas** , use **Colunas da tabela** lista integrada para adicionar colunas à tabela.

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Rótulo da coluna | Defina um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos da lista e nos campos de formulário da coluna. Quando você atualiza o. **Rótulo da coluna** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Coluna | Descrição |
| --- | --- |
| | , o sistema também atualiza o rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual. |
| Tipo | [Obrigatório] Defina o tipo de campo para a coluna. Consulte Administração de campo e. Tipos de campo . Para preservar os dados existentes, mude somente os campos entre o mesmo tipo básico (por exemplo, **Opção** e. **Cadeia de caracteres** ). Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Não é possível mudar um campo do sistema de base, o que resulta em perda de dados. |
| Referência | Transforme o campo em um Tipo de campo de referência inserindo o nome da tabela referenciada.<br>**Nota:** A criação de referência dinâmica está habilitada para este campo. Portanto, se você inserir um nome de tabela que não corresponda a uma tabela existente, uma nova tabela será criada quando você salvar as mudanças no registro da tabela atual. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a tabela recém-criada será criado automaticamente no mesmo menu de aplicações. |
| Comprimento máximo | [Somente campos de cadeia de caracteres] Limita o tamanho do campo. Um comprimento inferior a 254 aparece como um campo de texto de linha única. Qualquer item com 255 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto com várias linhas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Coluna | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:**<br>○ Você só poderá mudar este valor se **Tipo** do campo é **Cadeia de caracteres** . As mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas.<br>○ Em uma instância do Oracle, você não pode aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para mais de 4000 porque ele requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além desse tamanho, registre um incidente com ServiceNow Suporte técnico para solicitar a mudança.<br>○ Para evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente quando você estiver desenvolvendo uma nova aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados. |
| Valor padrão | Especifique o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo inteiro pode usar um valor padrão de *2* mas não pode usar um valor padrão de *dois* . Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário . |
| Exibição | Indique se este campo é Valores de exibição (aparece em registros que fazem referência a esta tabela).<br>**Nota:** Esta opção não controla se este campo é exibido em listas ou formulários. |

**5.** Em **Controles** definir opções de tabela adicionais.

| Controle | Descrição |
| --- | --- |
| Extensível | Marque a caixa de seleção para habilitar outras tabelas para estender esta tabela. Desmarque a caixa de seleção para impedir a criação de tabelas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Controle | Descrição |
| --- | --- |
| | secundárias adicionais; as tabelas secundárias existentes permanecem inalteradas. |
| Feed de atividades | Marque a caixa de seleção para habilitar feeds de registro para a tabela. Esta opção adiciona o. **Mostrar Feed de atividades** ícone ( ) no cabeçalho do formulário. |
| Número automático | Marque a caixa de seleção e defina o formato de número para adicionar um campo numerado automaticamente à tabela. A caixa de seleção está disponível somente quando um formato de número não existe para a tabela. Caso contrário, você pode editar o formato de número existente. |
| Criar controles de acesso | Marque a caixa de seleção e preencha **Função do usuário** campo para criar regras de segurança básicas para a tabela. |
| Função do usuário | Insira um novo nome ou selecione uma função de usuário existente necessária para acessar esta tabela. Esta opção está disponível somente quando **Criar controles de acesso** está marcada. |

6. Em **Acesso à aplicação** defina a proteção do escopo da tabela.
   Para obter mais informações, consulte Configurações de acesso à aplicação .

| Controle | Descrição |
| --- | --- |
| Acessível de | Especifique quais escopos da aplicação podem acessar a tabela:<br>**Todos os escopos de aplicação**<br>Pode ser acessado a partir de qualquer escopo de aplicação.<br>**Somente este escopo da aplicação**<br>Pode ser acessado somente a partir do escopo da aplicação atual. |
| Pode ler | Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para ler registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode consultar dados nesta tabela. Primeiro, selecione o acesso de leitura para conceder qualquer outra operação de registro de API. |
| Pode criar | Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para criar registros nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode inserir um novo registro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Controle | Descrição |
| --- | --- |
| | nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando **Pode ler** está marcada.<br><br>Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos de aplicações criem registros nesta tabela. |
| Pode atualizar | Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para modificar registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode modificar um valor de campo nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando **Pode ler** está marcada.<br><br>Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação modifiquem os dados armazenados nesta tabela. |
| Pode excluir | Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para excluir registros desta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode remover um registro desta tabela. Esta opção está disponível somente quando **Pode ler** está marcada.<br><br>Desmarque a caixa de seleção para impedir que objetos de script de outros escopos de aplicações excluam registros desta tabela. |
| Permitir acesso a estas tabelas por meio de serviços web | Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários façam entrada Serviços da Web consultas de serviço web para esta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de design e tempo de execução. O usuário que executa a consulta deve ter as permissões corretas para acessar esta tabela, mesmo quando esta caixa de seleção estiver marcada.<br><br>Desmarque a caixa de seleção para impedir que os usuários façam consultas de serviço web para esta tabela. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Controle | Descrição |
| --- | --- |
| Permitir configuração | Marque a caixa de seleção para habilitar aplicações de outros escopos de aplicações para criar registros de configuração para esta tabela que mudam sua funcionalidade. Por exemplo, um designer de aplicações pode selecionar esta tabela em **Tabelas** Lista regras de negócios, scripts de cliente ou ações de IU. Esta opção oferece proteção em tempo de design.<br><br>Desmarque a caixa de seleção para impedir que os designers de aplicações selecionem esta tabela ao criar registros de configuração. |

7. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Para mudar os rótulos de campo em sua tabela ou o rótulo da própria tabela, execute a seguinte tarefa:

1. Navegue até a tabela Rótulo do campo [sys_documentation] e filtre a tabela para mostrar a tabela que tem os campos que você deseja mudar. Para encontrar o rótulo que representa a tabela em si, filtre os registros onde **Elemento** está vazio.
2. Abra o registro de campo que você deseja mudar e faça suas atualizações. Para obter uma descrição de cada campo, consulte Tabela Rótulo de campo .

### Campos padrão global

Quando você cria uma nova tabela personalizada, vários campos aparecem na lista integrada **Colunas da tabela**. Para todas as tabelas, os campos obrigatórios do sistema são adicionados automaticamente. Não é possível excluir ou modificar esses campos.

Para tabelas que estendem outra tabela, os campos na tabela primária também aparecem na lista integrada **Colunas da tabela** da tabela atual. Se você modificar esses campos, lembre-se de que todas as mudanças nos campos da tabela primária também afetam todas as tabelas secundárias, não apenas a tabela atual.

Os campos obrigatórios do sistema são adicionados a todas as tabelas:

#### Campos do sistema obrigatórios

| Campo | Tipo | Descrição |
| --- | --- | --- |
| Classe [sys_class_name] | Nome da Classe do Sistema | Se a tabela for extensível, um campo de cadeia de caracteres que indica qual tabela secundária contém o registro. |
| Criado em [sys_created_on] | Data/Hora | Um campo de carimbo de data/hora que indica quando um registro foi criado. |
| Criado por [sys_created_by] | Cadeia de caracteres | Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que criou o registro. |
| Sys_id [sys_id] | SYS ID | . Identificador de registro exclusivo (sys_id) para o registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos do sistema obrigatórios

| Campo | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Atualizações [sys_mod_count] | Inteiro | Um campo numérico que conta o número de atualizações deste registro desde a criação do registro. |
| Atualizado por [sys_updated_by] | Cadeia de caracteres | Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que fez a atualização mais recente no registro. |
| Atualizado em [sys_updated_on] | Data/Hora | Um campo de carimbo de data/hora que indica a data e a hora da atualização mais recente. |

### Excluindo tabelas personalizadas

Os administradores podem excluir tabelas personalizadas que não são mais necessárias. Por exemplo, exclua uma tabela de uma aplicação que está em desenvolvimento porque os requisitos de negócios mudam.

Uma tabela será personalizada se um administrador a criou e não fizer parte de um upgrade do sistema ou ativação de plug-in. Os nomes de tabelas personalizadas sempre começam com `u_` , ou `x_` para tabelas com escopo.

⚠ **Aviso:** Não é possível excluir tabelas do sistema de base. Se você excluir inadvertidamente essa tabela, ela será recriada automaticamente quando você fizer upgrade de uma instância.

Não é possível excluir uma tabela que tenha tabelas associadas que se estendem a partir dela.

Primeiro, você deve excluir todos os registros da tabela antes de excluir a própria tabela. Se você não excluir os registros primeiro, erros poderão resultar na tabela primária se ela fizer referência aos registros. A exclusão dos registros remove todas as referências da tabela primária. Para saber mais, consulte exclua os registros na tabela .

### Exclua uma tabela personalizada

Se você não precisar mais de uma tabela personalizada, poderá excluí-la depois de excluir todos os registros da tabela.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela a ser excluída.
3. Selecione **Excluir todos os registros** .

   A exclusão de todos os registros antes de excluir a tabela garante que a lógica de negócios seja executada corretamente (por exemplo, regras em cascata de referência ou outras regras de negócios de exclusão). Se você não excluir todos os registros da tabela primeiro, deverá corrigir manualmente todos os outros registros ou tabelas que a exclusão da tabela afeta. Exclusões em cascata também são atendidas nesta etapa.
4. Selecione **Excluir**.
   . **Excluir** o botão só está disponível para tabelas personalizadas que começam com u_ (global) ou x_ (com escopo).
5. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela e todos os itens que fazem referência à tabela são excluídos, incluindo:

- Itens da lista de seleção
- Seções de formulário, listas e listas relacionadas
- E. Performance Analytics widgets
- Campos de referência que fazem referência à tabela
- Controles de acesso

**Tópicos relacionados**

Excluindo tabelas personalizadas

### Exclua todos os registros de uma tabela

Você pode decidir excluir todos os registros em uma tabela sem excluir a própria tabela. Por exemplo, o administrador pode querer excluir todos os incidentes em uma instância de teste sem excluir a própria tabela de incidentes.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao se preparar para excluir muitos registros de uma tabela, considere as diretrizes a seguir para minimizar o impacto no desempenho.

- Limite o número de registros a serem excluídos em uma única ação de exclusão para impedir que a tabela seja bloqueada. Use `SetLimit()` método descrito em Definir Limit .
- Minimize o acionamento de um número excessivo de regras de negócios como resultado dessa exclusão. Use `SetWorkflow (booliano e)` método descrito em Definir fluxo de trabalho .

**Nota:** A exclusão de todos os registros de uma tabela também exclui registros de tabelas que estendem a tabela.

Existem vários métodos para excluir registros de tabela. Dependendo do número de registros a serem excluídos, escolha o método que seria mais eficiente em seu ambiente. Use esses métodos com cuidado. Antes de executar este procedimento, certifique-se de que você não precisa de nenhum dos registros.

## Procedimento

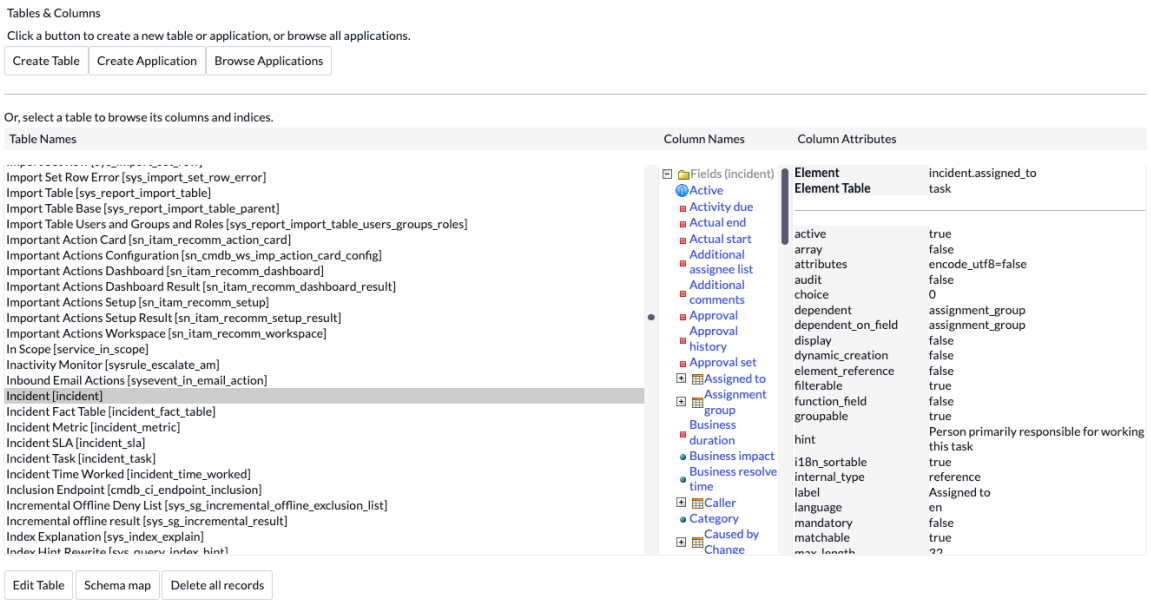
- Em **Colunas e tabelas** , conclua as etapas a seguir.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. Selecione a tabela para a qual os registros serão excluídos.

**Nota:** Se a tabela da qual você deseja excluir registros pertencer a uma aplicação com escopo, selecione essa aplicação no seletor de escopo. Como alternativa, configure o acesso escopo a escopo. Consulte Configurações de privilégio de acesso de solicitante restrito .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:** Algumas tabelas do sistema não permitem este método de exclusão de registros, por exemplo, você não pode excluir todos os registros de usuário [sys_user]. A lista de tabelas não inclui tabelas do sistema das quais você não pode excluir registros.

3. Clique em **Exclua todos os registros** .
4. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK** .

- Em uma exibição de lista, conclua as etapas a seguir.
  1. Em Lista v2, navegue até a exibição de lista que exibe os registros da tabela, clique no menu de contexto e navegue até **Mostrar** .
  2. Em Lista v3, clique em **Linhas de <Number> por página** no rodapé.
  3. Defina o número de linhas por página para exibir o número máximo.
  4. Selecione todas as linhas na página.
  5. Clique em **Ações nas linhas selecionadas** e clique em **Excluir** .
  6. Continue excluindo todas as linhas em uma página até que todos os registros sejam excluídos.

### Resultado

A tabela selecionada está vazia de registros. A tabela ainda existe e todas as referências à tabela em outras tabelas (como regras de negócio ou campos de referência) são preservadas.

## Modifique entradas do dicionário

Modifique entradas de dicionário configurando um campo em um formulário ou no módulo Dicionário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Execute uma das seguintes etapas:
   - Navegue até um campo em um formulário, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar Dicionário** ou **Mostrar <field name>** . A entrada do dicionário do sistema para o campo é aberta.
   - Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**e clique em uma entrada para um campo ou tabela. As entradas das tabelas têm **Tipo** definido como **Coleção** .
2. Atualize os campos de entrada do dicionário.
3. Clique em **Atualizar**.

### Formulário de entrada do dicionário

O formulário Entrada do dicionário foi reprojetado para fornecer uma exibição Avançada e campos adicionais. Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

#### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Define a tabela na qual o elemento é criado.<br><br>**Nota:** Esta lista mostra somente as tabelas que atendem às proteções de escopo para adicionar campos. |
| Tipo | Define o tipo de campo da coluna ou, se o **Tipo** . **Coleção** , indica que a entrada do dicionário representa a tabela. Para obter mais informações, consulte Administração de campo .<br><br>Você pode mudar o tipo de um campo. Para preservar os dados existentes, mude somente entre os tipos lógicos que são mapeados para o mesmo tipo físico no banco de dados. Por exemplo, Opção e Cadeia de caracteres. |
| Ativo | Habilita ou desabilita o campo. Quando esta caixa de seleção é desmarcada, o campo fica oculto em listas e formulários no Ambiente clássico. No entanto, os campos inativos ainda estão disponíveis para consultas. Além disso, desabilitar um campo desmarcando esta opção não o remove de uma lista configurada. Os campos inativos são exibidos nas listas configuradas pelo administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los.<br><br>Consulte abaixo anotações de comportamento adicionais.<br>• Campos desativados são removidos dos formulários.<br>• Listas: Os campos inativos continuam a ser exibidos nas listas configuradas pelo administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los. Se um campo inativo for removido de uma exibição padrão configurada pelo administrador, todas as listas pessoais serão redefinidas para seguir a exibição padrão, removendo assim o campo inativo da lista pessoal.<br>• Relatórios: Os relatórios existentes que incluem campos inativos continuarão funcionando, porque os dados ainda existem nos registros. No entanto, os campos desativados não estarão disponíveis ao criar novos relatórios ou layouts de lista se não estiverem presentes nas listas configuradas pelo administrador. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Construtor de condições: Os campos desativados não estão disponíveis no Construtor de condições, a menos que você esteja usando uma URL existente com filtros que contenham o campo inativo. **Mostrar correspondência** , **Descartar** . **Agrupar por** também pode ser usado em um campo inativo se a coluna estiver presente na exibição de lista.<br>• ServiceNow API: A API ServiceNow não verifica se uma coluna está ativa ou inativa. Os valores antigos do campo permanecem nos registros e não podem ser desfeitos.<br>• Campos inativos ainda podem ser referenciados em scripts. (Scripts do lado do servidor que usam GlideRecord podem ler e gravar em campos inativos). |
| Campo da função | Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo do comprimento do campo ou cálculo do dia da semana.<br><br>Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular. |
| Somente leitura | Determina se os usuários podem mudar o valor do campo na interface do usuário. Quando esta caixa de seleção é marcada, ela fica esmaecida. O sistema calcula e exibe os dados do campo.<br><br>**Nota:** Você pode substitua esta opção para tabelas estendidas. |
| Auditoria | Habilita ou desabilita a auditoria de uma tabela. Ativando a Auditoria (Histórico) para uma Tabela.<br><br>**Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas. |
| Índice de texto | Determina se as pesquisas indexam o texto em uma tabela.<br><br>**Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas. Para excluir campos da indexação, consulte Remova um índice de um campo específico . |
| Rótulo da coluna | Define um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos da lista e nos campos de formulário da coluna.<br>• Atualizando o. **Rótulo da coluna** o campo também atualiza o rótulo no arquivo de idioma (para o idioma atual).<br>• Quando você cria uma nova coluna, o nome da coluna é preenchido automaticamente com base no rótulo, que é prefixado com u_ para indicar que é personalizado. Por exemplo, se você inserir **Descrição da atividade** como rótulo da coluna, o nome da coluna é padronizado como **u_activity_description** . |
| Nome da coluna | Define o nome do campo da coluna. Quando você cria um novo campo, esse nome é preenchido automaticamente com base no rótulo e em um prefixo da seguinte forma: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Para um campo em uma tabela em um escopo diferente, o nome é prefixado com o escopo para indicar que ele é personalizado e não faz parte dessa aplicação.<br>• Para um campo em uma tabela na mesma aplicação com escopo, o nome não tem um prefixo, o que indica que ele faz parte da aplicação.<br>• Para um campo em uma aplicação global, o nome é prefixado com u_ para indicar que é personalizado.<br><br>Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_). Você não pode mudar o nome de um registro de dicionário existente.<br><br>**Nota:** Você não pode inserir sublinhados consecutivos (duplos) em um nome de coluna. Por exemplo, se você inserir `meu__sample_name` como o nome da coluna, ele é alterado automaticamente para `my_sample_name` quando você salva a entrada do dicionário.<br><br>] |
| Comprimento máximo | Fornece um limite lógico para o tamanho dos campos de cadeia de caracteres para determinar como o sistema os exibe na interface do usuário e como mapeá-los para tipos de dados de banco de dados físico.<br><br>Campos de cadeia de caracteres com comprimento inferior a 255 caracteres aparecem como campos de texto de linha única. Campos de cadeia de caracteres com comprimento superior a 254 caracteres aparecem como uma caixa de texto com várias linhas.<br><br>O sistema mapeia o tamanho do campo para o tipo de dados físicos mais próximo disponível no banco de dados. Às vezes, isso resulta em mais comprimento disponível do que o especificado originalmente. Por exemplo, inserir um tamanho de 50 mapeia o tipo de dados físicos mais próximo de VARCHAR(100), que fornece um limite de até 100 caracteres ou o dobro do tamanho do campo solicitado. Da mesma forma, inserir um comprimento de 1000 mapeia o tipo de dados físicos mais próximo de MEDIUMTEXT, o que fornece um limite de até 4000 caracteres ou quatro vezes o tamanho do campo solicitado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:**<br>• Você só pode mudar este valor para um **Cadeia de caracteres** campo. As mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas.<br>• Os usuários em uma instância Oracle não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para nada maior que 4000 por meio da IU da aplicação, pois isso requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além desse tamanho, registre um incidente com o suporte técnico para solicitar a mudança.<br>• Para evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente quando você estiver desenvolvendo uma nova aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados. |
| Obrigatório(a) | Determina se este campo deve conter um valor para salvar um registro. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo obrigatório .<br>**Nota:** Você pode substituir esta opção para tabelas estendidas. |
| Exibição | Indica que este campo é Valores de exibição para campos de referência. Defina como verdadeiro para o campo cujo valor você deseja usar como o texto exibido em Links para esta tabela em listas e formulários. Por padrão, o **Número** o campo é o valor de exibição de todas as tabelas de tarefas.<br>**Nota:**<br>• Esta opção não controla se uma lista ou formulário exibe este campo como parte do layout. Em vez disso, consulte Configuração da lista E personalizando formulários.<br>• O valor de exibição se torna parte do título do formulário ao exibir um registro individual de uma tabela.<br>• Você pode definir um valor de exibição diferente em uma tabela estendida do que o valor de exibição em uma tabela primária usando um substituição de dicionário . |
| Definição de função | Define a função que o campo executa.<br>Começa com `glidefunction:` , seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat` ), seguido pelos parâmetros de função. As constantes devem estar entre aspas simples.<br>Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço, seguido pelo nome do chamador:<br>`glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Os parâmetros de função são compatíveis com o ponto-walking. Consulte Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas . |
| Atributos [Exibição avançada] | Altera o comportamento de um campo ou funcionalidade que depende do campo. Para obter mais informações, consulte Atributos do dicionário . Os atributos podem ser substituídos para tabelas estendidas com substituições de dicionário . Você também pode configurar atributos para esta entrada de dicionário por meio de **Atributos** lista relacionada. |
| Valor padrão | |
| Usar padrão dinâmico [Exibição avançada] | Permite especificar um valor padrão gerado dinamicamente com base em um filtro dinâmico. |
| Valor do filtro dinâmico [Exibição avançada] | Especifica o. Crie uma opção de filtro dinâmico que determina o valor padrão se **Usar padrão dinâmico** a opção está selecionada. |
| Valor padrão | Especifica o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo inteiro usa um valor padrão de 2, mas não pode usar um valor padrão de dois. Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário . |
| Especificação de referência | |
| Referência | Torna o campo em um Tipo de campo de referência .<br><br>Se você inserir um nome que não corresponda a uma tabela existente, uma nova tabela será criada quando você salvar suas mudanças no registro de dicionário. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a nova tabela será criado automaticamente no mesmo menu de aplicações. |
| Usar qualificador de referência [Exibição avançada] | Especifica o tipo de qualificador a ser usado:<br>• Simples: Um conjunto de listas de seleção em que você pode especificar uma condição de qualificador de referência.<br>• Dinâmico: A. Crie uma opção de filtro dinâmico que você pode usar para criar o qualificador.<br>• Avançado: Uma cadeia de caracteres de consulta codificada estática ou código JavaScript que você pode usar para criar o qualificador. |
| Condição de qualificador de referência | Especifica uma condição quando o qualificador de referência é executado se **Simples** o tipo de qualificador está selecionado. |
| Qual de referência dinâmica [Exibição avançada] | Especifica o. Crie uma opção de filtro dinâmico que determina o qualificador de referência quando **Dinâmico** o tipo de qualificador está selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual de referência [Exibição avançada] | Filtra os registros disponíveis para um campo de referência se **Avançado** o tipo de qualificador está selecionado. Os qualificadores de referência podem ser substituídos por substituições de dicionário . |
| Chave de referência [Exibição avançada] | Identifica um campo diferente de sys_id a ser usado como identificador exclusivo para campos de referência. |
| Regra em cascata de referência [Exibição avançada] | Define o que acontece com um registro se o registro referenciado for excluído. Selecione uma das seguintes opções.<br>• Limpar: Limpa as referências (padrão).<br>• Excluir: Exclui todos os registros de referência.<br>• Restringir: Impede a exclusão de registro se houver um registro de referência.<br>• Nenhum: Não muda os registros de referência. |
| Referência flutuante [Exibição avançada] | Habilita **Editar** botão nas listas relacionadas para relacionamentos um para muitos. |
| Criação dinâmica [Exibição avançada] | Para campos de referência, determina se a inserção de um valor que não corresponde a um registro existente cria um registro na tabela referenciada. Se selecionado, use **Script de criação dinâmica** campo para definir como criar o registro. |
| Script de criação dinâmica [Exibição avançada] | . **Campo de criação dinâmica** está selecionado, permite que você insira um script para criar um registro na tabela referenciada. |
| Campo Dependente | |
| Dependente do campo [Exibição avançada] | Especifica um campo do qual o campo atual depende. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo dependente<br>**Nota:** Você pode substituir este valor para tabelas estendidas.<br>. |
| Especificação da lista de opção | |
| Escolha | Permite que os usuários vejam uma lista de valores sugeridos de uma das seguintes maneiras:<br>• Menu de lista sem -- Nenhum --<br>• Menu de lista com -- Nenhum --<br>• Tipo de campo de sugestão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Se uma opção for usada, defina um Tipo de campo da lista de seleção ou use os campos **Opção** tabela e. **Opção** campo para copiar opções de outro campo em outro lugar do dicionário. |
| Tabela de seleção [Exibição avançada] | Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. . **Opção** o campo está definido como qualquer coisa além de **Nenhum** , selecione uma tabela da qual extrair valores de seleção. O campo **Campo de seleção** também deve ser preenchido.<br><br>Por exemplo, se **Tabela de seleção** Está definido como a tabela Incidente [incidente], este campo tem a mesma lista de seleção de um dos campos de opção em Incidente. **Campo de seleção** (veja abaixo) determina qual campo. |
| Campo de seleção [Exibição avançada] | Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. . **Opção** o campo está definido como qualquer coisa além de **Nenhum** , selecione um campo na tabela selecionada para **Tabela de seleção** . Por exemplo, se **Tabela de seleção** O campo está definido como a tabela Incidente [incidente], e. **Campo de seleção** está definido como **Prioridade** , este campo tem as mesmas opções que **Prioridade** Incidente, mesmo que essas opções mudem.<br><br>**Nota:** Este campo deve ser um campo de seleção. |
| Valor calculado | |
| [Exibição avançada] | Determina se o valor do campo é calculado a partir de outros valores. Se selecionado, use **Cálculo** campo para definir como o cálculo é realizado. . **Tipo de cálculo** o campo permite selecionar cálculo baseado em script ou fórmula para o valor da coluna. Ao filtrar, classificar ou agrupar por um campo calculado, a ordem de classificação é baseada no valor do campo armazenado da última vez em que o campo foi atualizado, não na última vez em que o campo foi exibido.<br><br>**Nota:** Em relação às regras de negócio, os campos calculados são preenchidos primeiro antes que qualquer regra de negócio, mesmo uma regra de negócio anterior, seja executada. Os campos calculados são preenchidos novamente, se necessário, após qualquer antes da execução das regras de negócio. |
| Tipo de cálculo [Exibição avançada] | Permite selecionar cálculo baseado em script ou cálculo baseado em fórmula para uma coluna. Para obter mais informações sobre funções predefinidas e fórmulas de exemplo, consulte Fórmulas para valores de coluna em Construtor de tabelas . |
| Cálculo [Exibição avançada] | Permite inserir um script ou fórmula com base no Tipo de cálculo selecionado.<br><br>. **Tipo de cálculo** . **Fórmula** , você pode inserir uma função ou fórmula predefinida para calcular o valor do campo. Você pode usar uma fórmula predefinida ou combinar outras fórmulas para criar uma fórmula de acordo com seus requisitos.<br><br>. **Tipo de cálculo** . **Script** , você pode inserir um script para calcular o valor do campo. Eles podem ser substituídos para tabelas estendidas com substituições de dicionário . Você pode usar o objeto atual neste script. Assim como acontece com as regras de controle de acesso, o script pode: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de entrada do dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Avalie como verdadeiro ou falso.<br>• Retorne uma variável de resposta definida como verdadeira ou falsa.<br>• Defina um valor de campo diretamente, como: `"display_name"`.<br><br>**Nota:** Os campos são exibidos como somente leitura quando scripts calculados são aplicados. Por exemplo, ao adicionar um script ao campo calculado em um registro de dicionário definido como Ativo, o campo Ativo se torna somente leitura no formulário. A edição em linha do campo Ativo na exibição de lista também está desabilitada. |
| Campos adicionais | |
| Classe | Identifica a tabela que a tabela atual estende. As tabelas que não estendem outras tabelas especificam seu próprio nome neste campo. Para obter mais informações, consulte . |
| Defaultsort | Obsoleto. |
| Classe de tamanho | Determina se a plataforma lida com essa tabela como uma tabela grande, reduzindo a quantidade de memória armazenada para cada linha durante as consultas. Há um trabalho agendado que é executado e define o valor deste campo. |
| Verificação ortográfica | Habilita ou desabilita a verificação ortográfica no campo. |
| Exclusivo | Requer que o valor do campo seja exclusivo.<br><br>**Aviso:** Tornar um campo exclusivo quando a tabela correspondente já tiver valores diferentes para esse campo causa perda de dados. Antes de impor exclusividade em um campo, verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos têm o mesmo valor. |
| Ação de IU | |
| Exibição padrão ou Exibição avançada | Muda a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição. Se você estiver usando a exibição padrão, deverá escrever um script para realizar as mesmas tarefas fornecidas pelos campos de exibição avançada. |
| Listas relacionadas | |
| Controles de acesso | Fornece acesso aos controles de acesso que permitem ou limitam o acesso aos dados na tabela. |
| Escolhas | Fornece acesso às opções no campo da lista de seleção que você está editando. |
| Substituições de dicionário | Fornece acesso às substituições de dicionário para este campo. |
| Atributos | Fornece acesso aos atributos de dicionário para esta entrada. |
| Rótulos | Fornece acesso aos rótulos usados para a tabela ou campo que você está editando. |

### Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

Os atributos de dicionário alteram o comportamento da tabela ou campo que o registro de dicionário descreve. Os administradores podem adicionar ou modificar atributos de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Adição de um atributo

Para adicionar ou remover um atributo a uma tabela ou campo, abra um registro de dicionário e selecione **Avançado** e modifique o. **Atributos** campo. Como alternativa, em um registro de dicionário, selecione **Novo** Na lista relacionada Atributos. Para obter detalhes sobre como modificar entradas de dicionário, consulte Modifique entradas do dicionário.

Os atributos são separados por vírgulas. Se existirem atributos em um registro de dicionário, adicione uma vírgula sem espaços antes de adicionar um atributo.

Para um atributo que aceita valores verdadeiro/falso:

- Para especificar um valor verdadeiro, você pode inserir `atributo` ou `verdadeiro` .
- Para especificar um valor falso, você pode garantir que o atributo não apareça ou insira `atributo: falso` . Para manter os valores durante upgrades, não remova um atributo que esteja em uma tabela por padrão.

## Mantendo valores de atributo para upgrades

Se você remover um atributo que faz parte do sistema de base, ele será restaurado automaticamente durante um upgrade. Para impedir que os upgrades mudem o comportamento do seu sistema, deixe o atributo na tabela ou no campo, mas defina seu valor conforme desejado.

Por exemplo, se um campo tiver o atributo `knowledge_search: verdadeiro` por padrão, não remova o atributo para defini-lo como falso; em vez disso, defina-o como `knowledge_search: falso` .

## Atributos de dicionário disponíveis

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| allow_null | verdadeiro/falso | campo field_name | Se presente ou verdadeiro, permite que você insira `Nenhum` como o campo |
| allow_public | verdadeiro/falso | campo table_name | Se verdadeiro, o campo Nome da tabela exibirá tabelas de todos os escopos em vez de somente o escopo atual. |
| allow_references | verdadeiro/falso | campo field_name | Se verdadeiro, uma árvore será exibida para seleção que inclui campos de referência para que você possa fazer referência com pontos. |
| AllowHugeAlter | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se verdadeiro, permite que você adicione uma coluna a uma tabela com mais de 100 milhões de linhas. |
| approval_user | nome do campo que contém os usuários do tipo de aprovação que este campo representa | campo inteiro | Especifica os campos da tabela que são usados para executar pesquisas usando um combinador. Você especifica aprovações como campos de tabela que têm um atributo de *`approval_user=<field_name>`*, em que <field_name> indica o campo na tabela que contém os usuários deste tipo de aprovação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • Os campos com este atributo contêm um valor inteiro que indica a sequência das aprovações.<br>• Todos os campos de aprovação com o mesmo número de sequência indicam que várias aprovações são necessárias antes de continuar.<br>• As aprovações são solicitadas na ordem dos números de sequência. Por exemplo, todas as aprovações com o número de sequência 100 devem ser aprovadas antes que as aprovações com o número de sequência 200 sejam solicitadas. |
| attachment_index | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa. Para saber mais, consulte Anexar anexos em uma tabela . |
| barcode | verdadeiro/falso | campo de cadeia de caracteres | Permite que um campo de cadeia de caracteres acesse uma câmera em um dispositivo móvel para ler e processar um código de barras. |
| base_table | nome do tipo de tabela base | campo table_name | Especifica o campo table_name que permite selecionar qualquer tabela derivada da tabela especificada por este atributo. Por padrão, a própria tabela base também está incluída na lista (mas consulte `skip_root` para desativar este comportamento). |
| calendar_elements | lista de nomes de campos, separados por ponto-e-vírgula (";") | qualquer tabela de evento de calendário | Especifica a lista de campos usada ao criar a descrição de um evento de calendário. Se não for especificado, o nome de exibição mais a descrição resumida serão usados.<br>. `calendar_elements` o atributo não é compatível com campos derivados (com referência a pontos). |
| collection_interval | Intervalo especificado como "HH:MM:SS" (como "01:02:30" por uma hora, dois minutos e 30 segundos) | campo de coleta | Especifica o intervalo da coleta de métricas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| close_states | valores inteiros de estado inativo | campo estado da tarefa | Usado pelo `TaskStateUtil` API para identificar a lista de valores de estado inativo delimitada por ponto-e-vírgula (;) |
| crítico | verdadeiro/falso | qualquer campo na tabela apm_application | Define campos que têm informações críticas sobre uma aplicação, o que permite rastrear a entrada de informações críticas. |
| current_location | verdadeiro/falso | campo de cadeia de caracteres | Permite que um campo de cadeia de caracteres acesse a localização GPS de um dispositivo móvel. |
| disable_execute_now | verdadeiro/falso | qualquer tabela derivada de sys_auto | Se presente ou verdadeiro, desabilita o usual **Executar agora** botão. . ServiceNow AI Platform aplicações que usam cronogramas, como Descoberta, use este atributo para substituir sua própria ação mais apropriada. |
| default_rows | valor inteiro | campos de vários textos | Define o número padrão de linhas em um campo de vários textos. |
| default_close_state | valor inteiro do estado | campo estado da tarefa | Usado pelo `TaskStateUtil` API para identificar o valor do estado de fechamento padrão para uma tabela de tarefas. |
| default_work_state | valor inteiro do estado | campo estado da tarefa | Usado pelo `TaskStateUtil` API para identificar o valor do estado de trabalho padrão para uma tabela de tarefas. |
| detalhe_linha | nome do campo a ser exibido na linha de detalhes | qualquer tabela | Exibe o valor do campo especificado como Listas para cada registro na exibição de lista. O UI15 é necessário para usar este atributo.<br>**Nota:** Se for diferente `detail_row`os atributos são definidos para uma tabela primária e uma tabela secundária, o sistema usa o atributo de tabela secundária. |
| display_image | verdadeiro/falso | tabela com campos do tipo user_image | Se presente ou verdadeiro, exibe registros do tipo user_image em um formulário de imagem. Se o registro estiver na tabela [sys_user] e a imagem não estiver disponível, as iniciais do usuário serão exibidas. |
| document_viewer_audit | exibir, baixar ou tudo | qualquer tabela | Quando o Visualizador de documentos está habilitado, este atributo mantém um registro das ações do usuário que são executadas em anexos. Os valores são os seguintes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • **exibição** : Habilita uma auditoria quando os usuários exibem um anexo<br>• **download** : Fornece informações de auditoria somente para anexos baixados<br>• **todos** : Mostra informações de auditoria quando os anexos são exibidos e baixados |
| email_client | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone (um envelope) apareça no menu Mais opções no cabeçalho do formulário. Se você clicar nele, um cliente de e-mail pop-up será exibido. |
| exclude_auto_recovery | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Desabilita a recuperação automática de registros de rascunho para esta tabela e suas extensões. |
| exclude_from_rollback | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Exclui que esta tabela (e qualquer uma de suas tabelas descendentes) seja registrada para rollback. Por exemplo, use este atributo para preservar registros criados a partir de um teste automatizado. Para tabelas excluídas por padrão, consulte Tabelas excluídas da reversão após a execução de um teste automatizado . |
| extensions_only | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Especifica que a tabela só deve ter registros em tabelas que a estendem. Por exemplo, a tabela Tarefa tem este atributo porque você criaria registros de incidente, problema, mudança e não registros de tarefa. |
| field_list_selector | verdadeiro/falso | qualquer glide_list | Permite que o usuário selecione um campo da tabela dependente (ou Atual se o dependente não for especificado). Algumas atividades de fluxo de trabalho usam este atributo. |
| field_decorations | Lista de nomes de macro de IU, separada por ponto-e-vírgula (";") | a maioria dos campos (exceto campos de texto de lista e de várias linhas) | Semelhante a `ref_contributions`, Faz com que a macro de IU nomeada seja invocada quando o campo é renderizado em um formulário. |
| formato | nome do formato | qualquer campo numérico | Especifica um formato nomeado a ser usado em vez da formatação numérica padrão. As opções são as seguintes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • **glide_duration** : Formata um tempo especificado em milissegundos como **ddd hh:mm:ss** .<br>• **nenhum** : Desativa a formatação automática de números (por exemplo, mudanças de 2 500 a 2500).<br>**Nota:** Este atributo se aplica somente a valores de exibição e não a valores de entrada do usuário. |
| consulta.db.oracle.ps.glide | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente e falso, impede o uso de consultas preparadas Oracle na tabela. |
| global_visibility | verdadeiro/falso | qualquer tabela com uma coluna sys_domain | Se presente ou verdadeiro, torna esta tabela visível globalmente mesmo se houver restrições de domínio (ou seja, o campo sys_domain tem um valor). |
| HasRótulos | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como sendo o destino de um rótulo em algum momento. Você pode definir manualmente este atributo, mas normalmente ele é definido automaticamente sempre que um rótulo é gerado. Quando verdadeiro, o mecanismo de rótulo é executado em qualquer mudança na tabela e atualiza os rótulos conforme necessário. |
| Listeners | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como disponível para que os ouvintes obtenham eventos (inserir, atualizar, excluir). |
| TemFluxo de trabalho | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Instrui o mecanismo de fluxo de trabalho a ouvir mudanças na tabela e aciona eventos em um fluxo de trabalho quando um registro associado a um fluxo de trabalho específico é alterado. |
| html_sanitize | verdadeiro/falso | Qualquer campo HTML ou HTML traduzido | Se presente ou verdadeiro, habilita a limpeza de HTML para o campo HTML selecionado ou HTML traduzido. Por padrão, executa a Limpeza de HTML em todos os campos HTML e HTML traduzidos. Defina este atributo como falso para desabilitar a limpeza. |
| html_sanitize_config | nome do arquivo de configuração do limpador personalizado | Qualquer campo HTML ou HTML traduzido | Se presente, executa a limpeza usando o arquivo de configuração especificado em vez do limpador de plataforma padrão. Por exemplo, a tabela Ajuda |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | integrada [sys_embedded_help_content] usa um arquivo especificado (EmbeddedHelpSanitizerConfig) para a ajuda **Conteúdo** campo. |
| i18n_session_language_sortable | verdadeiro/falso | qualquer campo de cadeia de caracteres | Se verdadeiro, habilita a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. Se falso, a classificação pelo idioma da sessão do usuário será desabilitada e a coluna será classificada de acordo com o alfabeto inglês. |
| ícones | Nome da classe JavaScript | qualquer campo de fluxo de trabalho | Especifica uma classe JavaScript que produz ícones de fluxo de trabalho. |
| ignorar_filter_on_new | verdadeiro/falso | qualquer campo | Se verdadeiro, impede que os campos em um formulário sejam preenchidos com valores de uma lista filtrada. |
| imagem | caminho relativo do arquivo de imagem | qualquer tabela | Especifica um arquivo de imagem a ser usado quando um módulo ou mapa BSM usa esta tabela. Esta especificação substitui os ícones que seriam usados para a tabela. |
| include_container_types | verdadeiro/falso | qualquer campo internal_type | Faz com que o campo seja renderizado com tipos de contêiner (divisão), bem como outros tipos. |
| ip_data_control | • nenhum<br>• canônico<br>• expandido<br>• canonicalize_when_possible (valor padrão) | tipo de campo em qualquer tabela | Verifica se os dados devem ser normalizados por meio de *ip_data_control* atributo.<br>• Se o atributo for nenhum, nenhuma conversão ocorrerá e os dados serão inseridos como estão.<br>• Se o atributo for canônico, os valores serão inseridos em sua forma canônica menor.<br>• Se o atributo for expandido, os valores serão inseridos no formulário expandido maior para facilitar comparações.<br>• Se o atributo for canonicalize_when_possible, os valores serão inseridos na forma canônica quando for um IP válido ou as-is quando não for. |
| IsOrdem | verdadeiro/falso | qualquer campo | Define o campo como o campo padrão usado para a ordem de classificação nas listas. Substituído pelo **PEDIDO** Parâmetro de URL ou as preferências de classificação do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| Exclusão iterativa | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, força todas as exclusões de linha a serem executadas iterativamente. Caso contrário, você pode executar algumas exclusões usando um método em massa mais eficiente. |
| json_view | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se um objeto JSON estiver associado ao campo, colocará um ícone ao lado de um campo que, ao clicar nele, exibirá as informações de intercâmbio de dados. |
| knowledge_custom | Nome da função JavaScript | qualquer campo | Especifica uma função JavaScript para implementar uma pesquisa de conhecimento personalizada (consulte `knowledge_search`). |
| knowledge_search | verdadeiro/falso | campos de cadeia de caracteres | Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de pesquisa de conhecimento (um pequeno livro) apareça ao lado do campo. Clicar neste ícone inicia uma janela pop-up para pesquisar a base de conhecimento, a menos que uma função de pesquisa de conhecimento personalizada tenha sido especificada. Para saber mais, consulte `knowledge_custom`. |
| LargeTable | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como "grande" para impedir o bloqueio da tabela com operações específicas do banco de dados MySQL (adicionar/remover uma coluna/índice, compactar uma tabela). Sem este atributo (ou o. `smallTable`.), o. `glide.db.large.threshold`ou o valor padrão de **5 000** , determina se uma tabela é grande. |
| ouça | verdadeiro/falso | qualquer campo | Se estiver presente ou verdadeiro, chamará uma função JavaScript chamada `Listen de <tableName>_<fieldName>` , ou `Listen` se essa função não existir. Ele chama a função com argumentos ( `Nome da tabela` , `Nome do campo` , `OldValue` , `NovoValor` ). |
| live_feed | verdadeiro/falso | qualquer campo | Se presente ou verdadeiro, cria uma opção de alternância no cabeçalho do formatador de atividades para incidentes, tarefas e problemas. A alternância fornece uma opção entre **Feed de atividades** para esse registro (também conhecido como feed de documentos) ou os campos formatador de atividades já em uso. Para saber mais, consulte Formatador de atividades para obter mais detalhes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| long_label | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência | Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário.<br><br>Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail.<br><br>• Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa.<br>• Ele usa a propriedade global ( `glide.short.labels`) para especificar o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário.<br>• Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo `short_label=true`ou `long_label=true`atributo no dicionário para o campo de referência. |
| maintain_order | verdadeiro/falso | qualquer glide_list | Se estiver presente ou verdadeiro, os botões de ordem de seta para cima/para baixo serão exibidos à direita da lista de itens selecionados.<br><br>**Nota:** Você precisa usar **Adicionar vários** para ver os botões de pedido. |
| mode_toggler | verdadeiro/falso | qualquer campo composite_name | Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de alternância do modo de nome (um pequeno triângulo apontando para a direita) apareça à direita do rótulo. Clicar neste ícone faz com que a renderização do campo mude de um campo de texto que aceita <tablename>.<fieldname> para um par de caixas de seleção de referência (uma para a tabela e outra para o campo). O último é o padrão. |
| model_class | Nome da classe Java binária | qualquer campo do tipo glide_var | Especifica uma variável de modelo no código Java. O modelo deve ter uma classe que implemente a interface IVariablesModel. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| model_field | consulte a descrição | qualquer campo do tipo glide_var | Identifica um campo de referência no registro que tem o modelo definido para ele.<br><br>Por exemplo, uma atividade de fluxo de trabalho está associada a uma definição de atividade. A definição de atividade tem uma lista relacionada de perguntas que compõem o modelo dessa definição de atividade. Ao usar activity_definition como model_field da atividade, ele cria o modelo de atividade de fluxo de trabalho lendo as perguntas definidas para a definição de atividade referenciada. |
| nibble_size | número inteiro positivo | qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela. | Especifica o número máximo de registros que o limpador de tabela pode excluir em uma única operação. O valor padrão para este atributo é **250** . |
| nibble_sleep | verdadeiro/falso | qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela. | Se falso, faz com que o limpador de tabela execute operações de limpeza sem uma pausa entre cada operação. |
| no_add_me | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, oculta a exibição do ícone Adicionar-me que aparece ao lado de determinados campos, como **Lista de observação** campo. |
| no_attachment | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, impede que o ícone de anexo (um clipe de papel) apareça no cabeçalho do formulário. |
| no_attachments | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, os anexos não serão verificados e excluídos quando um registro desta tabela for excluído. Destinado a tabelas de alta atividade que nunca têm anexos. |
| no_audit | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente, este campo não será auditado, mesmo que a tabela esteja sendo auditada. O valor verdadeiro ou falso é ignorado. |
| no_audit_delete | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, um registro sys_audit_delete nunca será criado quando você excluir um registro desta tabela. Destinado a tabelas de alta atividade que nunca precisam de informações sys_audit_delete. |
| no_auto_map | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se verdadeiro, este campo não será mapeado durante um conjunto de importação. Usado principalmente para importações LDAP. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| no_email | verdadeiro/falso | qualquer campo glide_list que faça referência a sys_user | Se estiver presente ou verdadeiro, a caixa de e-mail será removida do campo glide_list como **Lista de observação** campo. |
| no_multiple | verdadeiro/falso | qualquer campo glide_list | Oculta os ícones de seleção múltipla. |
| no_otimizar | verdadeiro/falso | qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela. | Se presente ou verdadeiro, impede que a operação de compactação da tabela MySQL seja executada na tabela especificada. A operação de compactação de tabela normalmente é executada depois que o limpador de tabela exclui pelo menos 50% dos dados na tabela especificada. |
| no_separation | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como não participando da separação de domínio. Para saber mais, consulte Domain Separation para provedores de serviço . |
| no_text_index | verdadeiro/falso | qualquer campo em uma tabela indexada de texto ou qualquer tabela secundária de uma tabela indexada de texto | Se uma tabela for indexada por texto, o. `no_text_index`o atributo de campo impede que este campo ou tabela secundária seja incluído no índice de texto. |
| no_truncate | verdadeiro/falso | qualquer campo de cadeia de caracteres | Em uma exibição de lista, mostra o valor de texto inteiro do valor de vários textos em uma lista, sem truncá-lo. Sem este atributo, a cadeia de caracteres é truncada com base na propriedade de IU **Número de caracteres exibidos nas células da lista** que é **40** por padrão. |
| no_update | verdadeiro/falso | tabela | Verdadeiro para tabelas nas quais os registros são inseridos ou excluídos, mas não atualizados. Impede que o sistema crie campos sys_mod_count, sys_updated_by, sys_updated_on na tabela quando criado. Não interrompe as atualizações da tabela. Esta configuração de atributo é usada para economizar espaço em tabelas de sistema de alto volume, como syslog e sys_audit. |
| no_view | verdadeiro/falso | qualquer campo glide_list | Oculta o ícone de exibição do item selecionado. |
| omitir_sys_original | verdadeiro/falso | campos de preço e tipo de moeda | Quando verdadeiro, evita recuperar o valor original de um campo durante os cálculos. Omitir o valor sys_original de ser referenciado durante os cálculos pode reduzir os problemas de desempenho ao lidar com moedas ou preços. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| OnlineAlter | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Tabelas com `onlineAlter` Execute operações de banco de dados MySQL usando mudanças de esquema on-line.<br>• As mudanças de esquema on-line fornecem um upgrade de tabela sem bloqueio ao adicionar, modificar ou remover colunas e ao adicionar ou soltar índices. Sem mudanças de esquema on-line, essas mudanças no banco de dados bloqueiam o acesso de gravação durante a execução.<br>• As mudanças de esquema on-line usam recursos adicionais do sistema. Os bancos de dados Oracle não bloqueiam tabelas por padrão e não usam mudanças de esquema on-line. |
| pedido | valor numérico | campos de variáveis do modelo | Usado somente internamente (para variáveis de modelo). |
| pop-up_processor | Nome da classe Java binária | qualquer campo ou tabela | Especifica um processador pop-up personalizado para processar o campo (ou todos os campos em uma tabela). |
| legível | verdadeiro/falso | qualquer campo de condições | Quando verdadeiro, causa a renderização do campo Condições em qualquer exibição de lista como uma condição legível (em vez da consulta codificada armazenada no banco de dados). |
| ref_ac_columns | lista de nomes de campos separados por ponto-e-vírgula | qualquer campo de referência com um preenchedor automático (consulte ref_auto_completer) | Especifica as colunas cujos valores de exibição devem aparecer em uma lista de conclusão automática, além do nome. Para saber mais, consulte o campo cmdb_ci ( **Item de configuração** ) No formulário Incidente para obter um exemplo de trabalho. |
| ref_ac_columns_search | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência com um preenchedor automático (consulte ref_auto_completer) | Faz com que o preenchimento automático funcione com todos os campos especificados em `ref_ac_columns` atributo. Este atributo substitui o comportamento padrão, que pesquisa somente a coluna de valor de exibição. Para saber mais, consulte Configure o preenchimento automático para corresponder ao texto de qualquer campo de referência . |
| ref_ac_display_value | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência com um preenchedor | Faz com que o campo de referência oculte a coluna de valor de exibição para que a função de preenchimento automático |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | automático (consulte ref_auto_completer) | corresponda somente ao texto das colunas listadas em `ref_ac_columns`atributo.<br><br>Este recurso requer o uso do `AJAXTableCompleter` e `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search`. `ref_ac_display_value`atributos. Para saber mais, consulte Remova a coluna de valor de exibição .<br><br>**Nota:** A função ref_ac_display_value não funciona com variáveis de Item do catálogo. |
| ref_ac_order_by | nome do campo | qualquer campo de referência com um preenchedor automático (consulte ref_auto_completer) | Especifica a coluna que é usada para ordenar a lista de conclusão automática. |
| ref_auto_completer | Nome da classe JavaScript | qualquer campo de referência (pode ser aplicado a uma tabela para afetar todos os campos de referência na tabela.) | Especifica o nome de uma classe JavaScript (lado do cliente) que cria as opções de conclusão automática da lista. Os valores de classe válidos são:<br>• `AJAXReferenceCompleter` : As opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como uma lista. . Valores de exibição a coluna da tabela de referência é exibida. Se não houver nenhuma outra classe de preenchimento automático especificada, os campos de referência usarão essa classe automaticamente.<br>• `AJAXTableCompleter` : As opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como linhas em uma tabela. A coluna Valor de exibição da tabela de referência é exibida, com todas as colunas listadas em `ref_ac_columns`atributo.<br>• `AJAXReferenceChoice` : Exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista. Somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência e até 25 opções correspondentes são |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | exibidas. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, as opções para `AJAXTableCompleter` em vez disso, a classe aparece para o campo de referência.<br><br>Para obter mais informações, consulte Preenchimento automático para campos de referência . |
| ref_contributations | Lista de nomes de macro de IU, separada por ponto-e-vírgula (";") | qualquer campo de referência | Quando o campo é renderizado em um formulário, ele invoca a macro de IU nomeada. |
| ref_decoration_disabled | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência | Quando definido como `verdadeiro` , desabilita a exibição do ícone de referência em um campo selecionado. |
| ref_list_label | texto do rótulo | qualquer tabela | Especifica o título a ser usado em uma faixa de lista. |
| ref_qual_elements | lista de nomes de campo, separada por ponto-e-vírgula (";") | qualquer campo de referência com um campo reference_qual | Especifica uma lista de campos a serem enviados de volta ao servidor para obter uma referência atualizada. |
| ref_sequence | lista de campos na tabela referenciada, separados por top hats ("") | qualquer campo de referência | Especifica os campos na tabela referenciada que são usados para ordenar a lista. Este atributo funciona como uma cláusula ORDER BY no SQL, com cada elemento em ordem crescente. |
| reference_types | lista de tipos de referência válidos que podem ser clicados separados por ponto-e-vírgula (";") | campo field_name | Limita os campos de referência que aparecem na árvore aos tipos especificados. |
| RemoteDependente | nome do banco de dados e da tabela (como "model.matcher") | qualquer campo de script | Define a tabela remota (como em outro banco de dados) da qual o script depende. |
| repeat_type_field | nome do campo | um campo de contagem de repetição para rotação de programação | Especifica o campo que contém o tipo de repetição (diário, semanal, mensal ou anual). |
| ro_collapsible | verdadeiro/falso | qualquer campo de várias linhas | Se estiver presente ou verdadeiro, um ícone (seja um "-" ou um "-") aparecerá ao lado do rótulo do campo, permitindo que o próprio campo seja expandido ou recolhido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| saver_isentit | • o campo "isenção_always" será ignorado da gravação em xml para todos os contextos de instalação.<br>• Não será ignorado a gravação em xml (padrão).<br>• o campo "isent_vcs_only" será ignorado da gravação em xml somente no contexto de controle de código-fonte. | Campos de registros de metadados | Quando presente, determina se o campo foi gravado na representação xml do registro. Uma ausência do atributo é equivalente a ISSITE_NEVER. Quando ISSITE_ALways, o campo é ignorado da gravação em xml ao exportar (publicar, confirmar no controle de código-fonte, conjunto de atualizações). Quando ISSITE_vcs_ONLY, o campo é ignorado da gravação em xml somente no contexto de controle de código-fonte. |
| escala | inteiro | campo decimal | Define o número de casas decimais a serem usadas em um tipo de campo decimal. O padrão é 2. Este atributo é aplicado à configuração de atributo de comprimento máximo do campo. As casas decimais de um campo são uma combinação da configuração do atributo de comprimento máximo e do atributo de escala.<br><br>Por exemplo, se você quiser quatro casas decimais para o campo, precisará de uma configuração de atributo de comprimento máximo de 4, mais o padrão de 15 ou 19. Você definiria o atributo de escala como 4 para indicar o número de casas decimais. Seis casas decimais exigem uma configuração de comprimento máximo de 21, uma configuração de atributo de escala de 6 e assim por diante.<br><br>**Nota:** Aumente o atributo de comprimento máximo para um valor maior que 15 para aumentar este atributo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| script | uma função que retorna o conteúdo do campo | qualquer campo slushbucket | Permite que você grave um script para definir o que é carregado no campo de bucket de lama. |
| short_label | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência | Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário.<br><br>Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail.<br><br>• Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa.<br>• A propriedade global ( *glide.short.labels*especifica o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário.<br>• Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo *short_label=true*ou *long_label=true*atributo do campo de referência no dicionário |
| show_all_tables | verdadeiro/falso | Campos de ID do documento | Permite que os usuários selecionem documentos das tabelas do sistema. Por exemplo, sys_script ou sys_user. Por padrão, os usuários não podem selecionar registros das tabelas do sistema. |
| show_condition_coun | verdadeiro/falso | campos de condição | Habilita ou desabilita o widget de contagem de condições para visualizar quantos registros são um conjunto de condições. Para saber mais, consulte Adicione a contagem de condição a um campo de condição . |
| skip_root | verdadeiro/falso | campo table_name | Se presente ou verdadeiro, remove a tabela base da lista. Para saber mais, consulte base_table. |
| ans_basis | lista de nomes de tabelas separados por ponto-e-vírgula (";") | qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) | Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de início (em aberto) de um ANS. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| ans_closure | lista de nomes de tabelas separados por ponto-e-vírgula (";") | qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) | Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de término (fechamento) de um ANS. |
| slushbucket_ref_no_expand | verdadeiro/falso | qualquer campo de referência | Se presente ou verdadeiro, impede que os usuários expandam o campo de um bucket de slush de formulário ou lista. |
| SmallTable | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como pequena (ou seja, não grande) para fins de consulta. Sem este atributo (ou o. `largeTable`.), o. `glide.db.large.threshold`ou um valor padrão de **5 000** determina se a tabela é grande. |
| start_locked | verdadeiro/falso | qualquer campo glide_list | Determina se o campo está bloqueado ou desbloqueado por padrão. Defina o valor como falso para desbloquear o campo por padrão. |
| StatiDependente | nome da tabela | qualquer campo de script | Especifica a tabela da qual o script depende. |
| strip_html_in_pdf | verdadeiro/falso | qualquer campo | Tenta remover marcadores HTML de um campo quando esse campo é exportado para um PDF. Este atributo é mais útil em campos HTML. |
| synch_attachments | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Semelhante a `update_synch`mas grava os anexos de arquivo do registro nos conjuntos de atualizações. Para saber mais, consulte Anexar anexos em uma tabela . |
| tabela | nome da tabela | campo field_name | Exibe os campos da tabela especificados. |
| TableChoicesScript | nome da inclusão de script | campo table_name | Especifica o nome de uma inclusão de script cujos `processo ()` o método retorna uma matriz de nomes de tabela a partir da qual selecionar. |
| target_field | percent_complete_target<br><br>nome do campo decimal | qualquer campo porcentagem concluída<br><br>qualquer campo decimal | Funciona em combinação com o atributo target_threshold_colors para definir limites para campos de porcentagem concluída. Consulte a descrição das cores target_threshold.<br><br>Exemplo:<br>`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`<br><br>Especifique um atributo target_field adicional para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | comparar a porcentagem de conclusão real de uma tarefa com uma porcentagem de destino em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto. Use o nome da coluna do campo decimal.<br><br>Exemplo:<br><br>`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`<br><br>Se você não especificar um target_field adicional, um valor de destino de 100 será usado, permitindo que você use os limites de cor com um único valor de campo. Consulte Atributo de cores de limite de destino . |
| target_form | nome do formulário | qualquer tabela | Especifica o formulário alternativo a ser usado quando esta tabela é referenciada por meio de uma janela pop-up em um campo de referência. |
| target_threshold_colors | limite:cor | qualquer campo de porcentagem concluída com o atributo target_field | Funciona em combinação com o atributo target_field para definir limites para campos de porcentagem concluída. Consulte a descrição de target_field. |
| text_index_filter_junk | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Define o valor como falso para Habilite ou desabilite o filtro de lixo eletrônico do Zing para a tabela.<br><br>• Por padrão, o Zing não indexa ou pesquisa números de dois dígitos e palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chineses ou japoneses).<br>• Gere novamente o índice depois de desabilitar o filtro de lixo eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior.<br>• Para um desempenho ideal, não aplique-o, a menos que seja necessário. |
| text_search_only | verdadeiro/falso | campo table_name | Limita as tabelas listadas às tabelas pesquisáveis por texto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| text_index_translations | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando as cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. Você deve ter uma função de administrador de sistema para modificar este atributo. Este é definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. . `glide.i18n.force_index system`a propriedade, que tem como padrão verdadeiro, substitui este atributo. |
| time_zone_field | nome do campo que contém o fuso horário | qualquer campo de data/hora de programação | Especifica o campo no registro primário que contém o fuso horário de referência para este campo. |
| Dimensão de tempo | verdadeiro/falso | qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) em uma tabela subclassificada da tabela de tarefas | Se presente ou verdadeiro, habilita a produção de dados de dimensão de tempo para uso pelo OLAP (para produzir relatórios com base em trimestres, semanas ou outros períodos de tempo).<br>**Nota:** A funcionalidade OLAP foi descontinuada. |
| tree_picker | verdadeiro/falso | campo de referência a uma tabela hierárquica | Exibe a hierarquia de valores de referência em uma exibição em árvore (como Locais).<br>**Nota:** A hierarquia de exibição em árvore não aparece nos campos de referência quando você está usando aplicativos para celular. |
| ts_weight | valor inteiro | qualquer campo | Controla a importância relativa de uma correspondência no campo para uma pesquisa de texto. Para saber mais, consulte Defina o peso relativo de um campo . |
| tipos | lista de tipos de elementos válidos separados por ponto-e-vírgula (";") | campo field_name | Limita a exibição de campos aos tipos especificados. |
| update_issite | verdadeiro/falso | qualquer campo de uma tabela que tenha update_synch definido como verdadeiro | Se presente ou verdadeiro, você pode mudar este campo sem ignorar as atualizações do restante do registro. Durante upgrades de software, o valor desse campo é preservado, enquanto o restante do registro recebe upgrades. Por padrão, o campo Ativo em uma tabela rastreada é tratado como |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Valor | Elemento de destino | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | UPDATE_ISSITE, mesmo que o atributo não esteja presente. |
| update_synch | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Indica que as mudanças na tabela são rastreadas em conjuntos de atualizações. Os administradores não podem modificar este atributo. Para migrar dados, use um Importação de outra instância da ServiceNow . |
| use_document_viewer | verdadeiro/falso | qualquer tabela | Se presente ou verdadeiro, permite que os usuários abram anexos compatíveis em um visualizador de documentos na plataforma, em vez de baixar os arquivos diretamente para seu próprio sistema de arquivos. |
| use_workflow | verdadeiro/falso | qualquer tabela que tenha planos de entrega ou use fluxo de trabalho | Se presente ou verdadeiro, faz com que um fluxo de trabalho seja usado em vez de planos de entrega. |
| user_preference | verdadeiro/falso | qualquer campo | Se presente ou verdadeiro, faz com que todas as preferências do usuário sejam usadas em vez do valor padrão normal. |
| layout_vertical | verdadeiro/falso | botões de opção | Se verdadeiro, exibe os botões de opção verticalmente. |

### Modifique o formato de durações do Glide

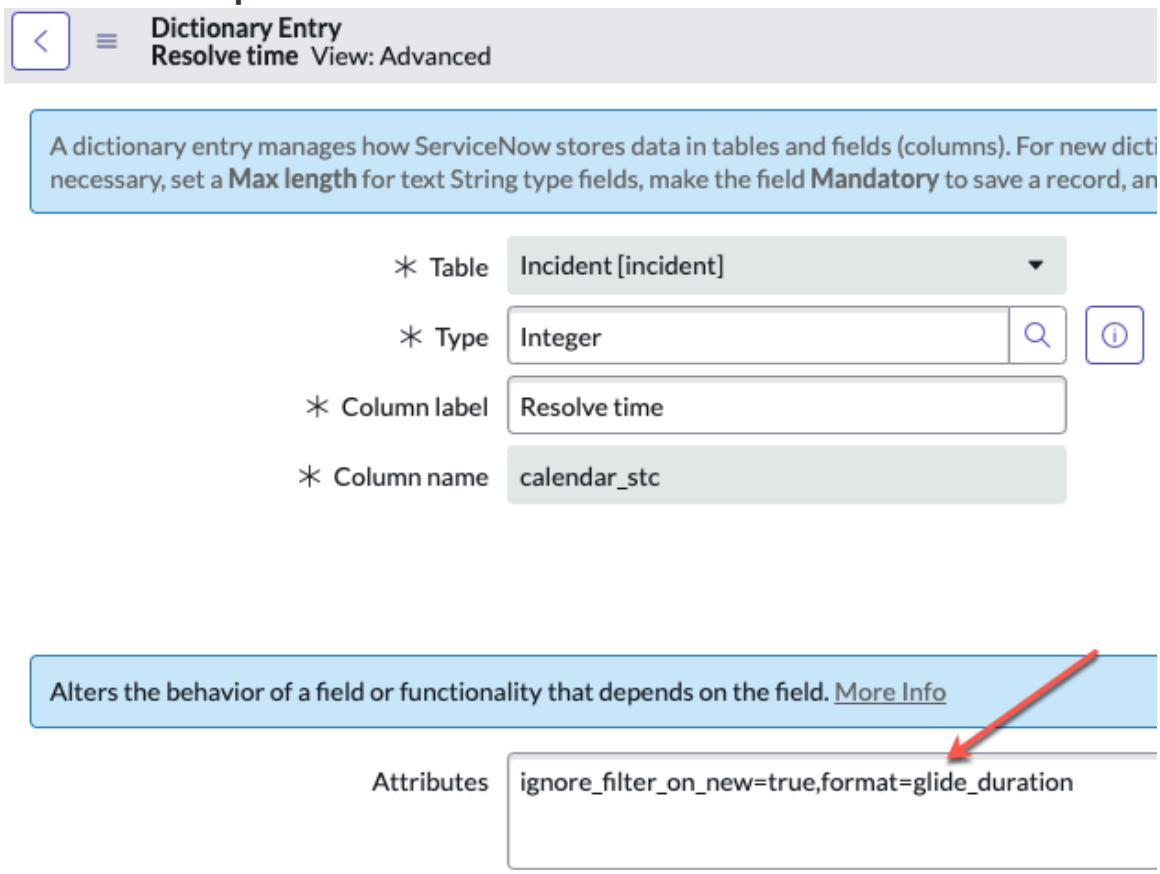
Para converter campos exibidos em milissegundos (como "Tempo de resolução" na tabela Incidente) para um formato de duração (meses/dias/horas/segundos), preencha o campo de atributo no dicionário com: `glide_duration` .

Agora, o valor é exibido como uma duração nas listas e pode ser utilizado nas funções Configurar cálculos. Isso pode ser útil para ilustrar KPIs de ITIL, como Tempo médio de reparo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dicionário de campos**

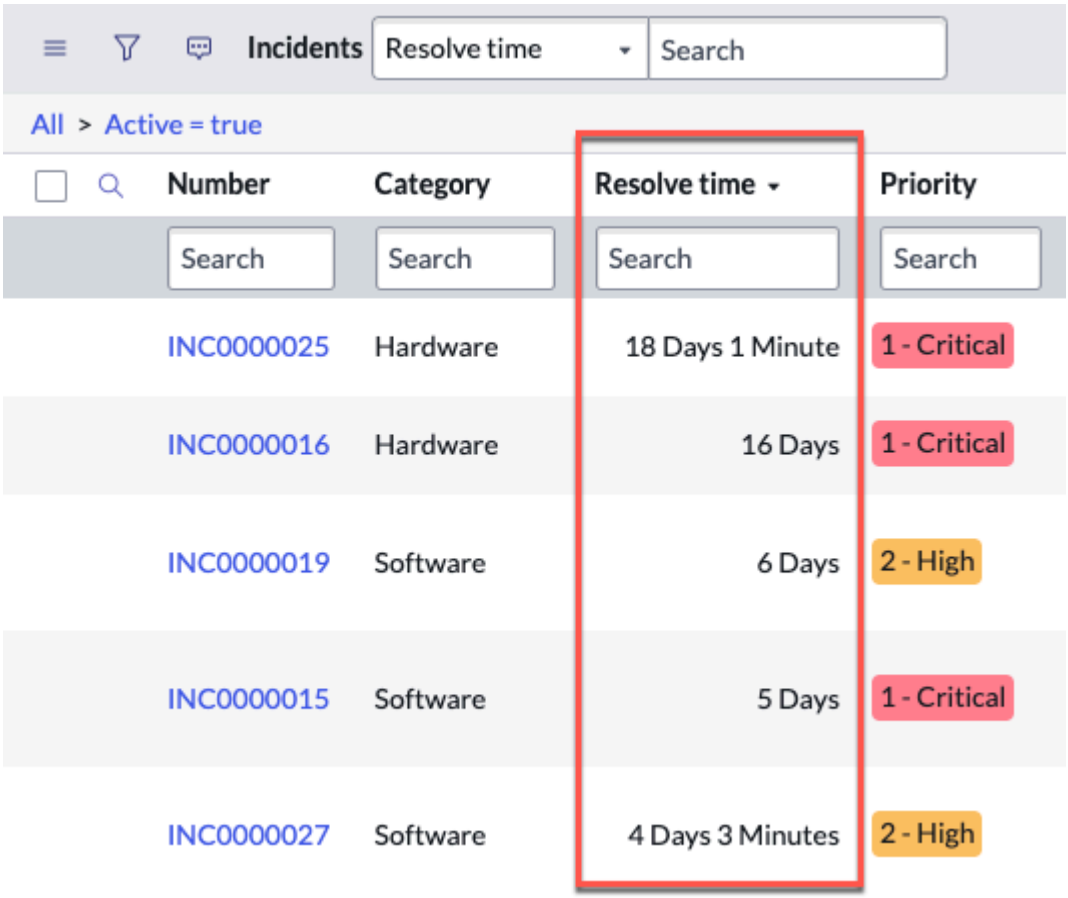



Resultados na lista:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultados na lista**




### Substituições de dicionário

As substituições de dicionário fornecem a capacidade de definir um campo em uma tabela estendida de forma diferente do campo na tabela primária.

Por exemplo, para um campo na tabela Tarefa [tarefa], uma substituição de dicionário pode mudar o valor padrão na tabela Incidente [incidente] sem afetar o valor padrão na Tarefa [tarefa] ou na Mudança [mudança].

Os administradores podem substituir estes aspectos de um campo:

- Qualificadores de referência
- Atributos do dicionário
- Valores padrão
- Cálculos
- Dependências de campo
- Valores de exibição de coluna padrão
- Status obrigatório e somente leitura

### Defina uma substituição de dicionário

Use uma substituição de dicionário para permitir que um campo em uma tabela secundária tenha um valor ou comportamento diferente do mesmo campo em uma tabela primária. Por exemplo, uma substituição de dicionário muda o valor padrão do campo Prioridade de 4 na tabela primária para 5 na tabela Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As substituições de dicionário só estão disponíveis para tabelas compatíveis com extensão de tabela .

As substituições de dicionário são herdadas por tabelas estendidas, portanto, pode ser necessário definir substituições adicionais para mudar o valor dos campos em tabelas estendidas. Por exemplo, se você definir o valor padrão de cmdb_ci.install_status como 3 e criar uma substituição para o mesmo campo em cmdb_ci_hardware como 5, todas as tabelas estendidas da tabela Hardware também serão padronizadas como 5. Portanto, se você quiser que o padrão cmdb_ci_computer.install_status seja 3, precisará de outra substituição.

Você pode adicionar uma substituição de dicionário em um app com escopo, mas deve adicionar a substituição ao trabalhar no contexto do app com escopo e só pode selecionar tabelas secundárias de dentro desse escopo. Abra o app com escopo, edite a entrada de dicionário do campo, adicione uma nova substituição de dicionário, selecione a tabela secundária e forneça os detalhes da substituição.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro do campo.
3. Em **Substituições de dicionário** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado (consulte a tabela).

**O dicionário substitui os campos da tabela**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplicação | O escopo da aplicação ao qual o registro pertence. |
| Tabela base | A tabela primária que contém o campo a ser substituído. |
| Tabela | Selecione a tabela estendida à qual a substituição de dicionário se aplica.<br>**Nota:**<br>A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da substituição de dicionário. |
| Substituir qualificador de referência | Marque a caixa de seleção para exibir **Qualificador de referência** campo, que substitui Qualificadores de referência para o campo na tabela estendida. |
| Substituir dependente | Marque a caixa de seleção para exibir **Dependente** campo, que substitui o campo do qual o campo atual depende. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Atributos de substituição | Marque a caixa de seleção para exibir **Atributos** campo, que substitui atributos do dicionário para o campo na tabela estendida.<br><br>**Nota:** Todos os atributos definidos na tabela base são ignorados. Se houver atributos na tabela base que ainda devam ser aplicados à tabela estendida, certifique-se de incluí-los neste campo. |
| Substituir valor padrão | Marque a caixa de seleção para exibir **Valor padrão** campo, que substitui o valor padrão do campo na tabela estendida. |
| Substituir cálculo | Marque a caixa de seleção para exibir **Cálculo** campo, que substitui o cálculo do valor do campo na tabela estendida. |
| Substituição obrigatória | Marque a caixa de seleção para exibir **Obrigatório** campo, que substitui se o campo na tabela estendida deve conter um valor para salvar um registro. |
| Substituição Somente leitura | Marque a caixa de seleção para exibir **Somente leitura** campo, que substitui se um usuário pode mudar o valor do campo na tabela estendida. |
| Substituir valor de exibição | Marque a caixa de seleção para usar este campo como o valor de exibição na tabela estendida.<br><br>Por exemplo, a história [ `rm_story` ] Usa a descrição resumida como o valor de exibição nos campos de referência em vez do número, conforme definido na Tarefa [ `tarefa` ].<br><br>**Nota:** Apenas os campos que existem na tabela de tarefas podem ser usados como substituições de valor de exibição. |

5. Clique em **Enviar**.

### Nivelamento de tabela

O nivelamento de tabela armazena uma hierarquia de tabelas relacionadas como uma tabela em um banco de dados relacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Modelos de extensão

O sistema oferece esses modelos de extensão para armazenar uma hierarquia de tabela em um banco de dados relacional.

### Modelos de extensão disponíveis

| Modelo de extensão | Planifica tabelas? |
|---|---|
| Tabela por classe | Não |
| Tabela por hierarquia | Sim |
| Tabela por partição | Sim |

## Tabela por classe

. *Tabela por classe* o modelo de extensão armazena cada tabela da hierarquia em sua própria tabela física no banco de dados relacional. Cada tabela física usa o prefixo de tabela da tabela de origem e armazena uma classe diferente de registros. Um exemplo do modelo de extensão Tabela por classe é a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumível [alm_consumable], Instalação [alm_facility] e Licença de software [alm_license]. A tabela primária da hierarquia, Ativo, armazena uma cópia de cada registro em suas tabelas descendentes.

Para encontrar registros no modelo de extensão Tabela por classe, o sistema consulta registros de várias tabelas e une os resultados. Por exemplo, ao pesquisar hardware em uma instalação relacionada, o sistema deve unir resultados das tabelas Hardware, Instalação e Ativo.

As junções de tabela causam um gargalo de desempenho em bancos de dados relacionais. Quanto mais classes uma consulta incluir, pior será o desempenho da consulta. Portanto, qualquer consulta de registros do topo da hierarquia de tabelas tem o pior desempenho porque requer a junção de todas as tabelas descendentes.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por classe por padrão ao criar tabelas. A maioria das tabelas do sistema também usa o modelo de extensão Tabela por classe, pois não há benefício de desempenho ao nivelá-las.

## Tabela por hierarquia

. *Tabela por hierarquia* o modelo de extensão armazena uma hierarquia de tabela inteira em uma única tabela física plana no banco de dados relacional. A tabela física é nomeada após a tabela primária da hierarquia, como Tarefa. A tabela física contém todos os registros da hierarquia da tabela e atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. O sistema usa o nome da tabela de origem como o valor do nome da classe. Por exemplo, os registros de tarefa podem ter nomes de classe, como Mudança, Incidente ou Problema.

Para encontrar registros em uma hierarquia de tabela, o sistema consulta a tabela física e usa a coluna de nome da classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema fornece melhor desempenho de pesquisa.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por hierarquia para a hierarquia da tabela de tarefas em bancos de dados MySQL. Outras tabelas usam o modelo de extensão Tabela por classe porque não há benefício de desempenho para nivelá-las. Para usar Tabela por hierarquia em um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabela por partição

. *Tabela por partição* o modelo de extensão armazena uma hierarquia de tabela inteira em uma única tabela lógica plana no banco de dados relacional. Cada tabela lógica pode ter várias tabelas de armazenamento físico chamadas *partições* suporte a ti. Cada partição otimiza os recursos de banco de dados disponíveis para uma tabela física, como contagem de colunas, contagem de índice e tamanho da linha. O sistema adiciona uma partição sempre que a tabela lógica precisar de recursos de banco de dados relacional adicionais.

Cada tabela lógica é nomeada após a tabela primária da hierarquia, e cada partição física de suporte consiste no nome lógico mais um nome de partição. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] começa como uma tabela lógica sem partições. Suponha que seus itens de configuração de hardware consumam recursos de banco de dados suficientes para que o sistema crie uma partição chamada **par1** para armazená-los. Mais tarde, os itens de configuração do computador podem consumir recursos de banco de dados suficientes para garantir que o sistema crie uma segunda partição chamada **par2** para armazenar esses registros.

Em cada tabela lógica, o sistema atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. Por exemplo, na tabela lógica Item de configuração básica, há registros com nomes de classe para aplicação, computador e roteador IP. O sistema também atribui um valor de caminho de classe de dois dígitos a cada tabela descendente da hierarquia. O caminho da classe é baseado no local da tabela na hierarquia. Por exemplo, a classe primária Hardware pode ter um caminho de classe como **/!!/!D** E o computador de classe secundário pode ter um caminho de classe como **/!!/!D/!!** .

Para encontrar registros no modelo de extensão Tabela por partição, o sistema consulta a tabela lógica e suas partições e usa a coluna de caminho de classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema fornece melhor desempenho de pesquisa. Além disso, o caminho de classe reduz o número total de registros a serem pesquisados, o que melhora ainda mais o desempenho da pesquisa.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por partição para a hierarquia de tabela Item de configuração base [cmdb] nos bancos de dados MySQL. Para usar Tabela por partição em um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico.

### Exiba uma hierarquia de tabela e o modelo de extensão

Determine o modelo de extensão usado por uma tabela.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo de extensão usado por uma tabela não é imediatamente aparente. Embora uma hierarquia possa usar uma única tabela física, a plataforma exibe tabelas como se cada tabela lógica tivesse uma tabela física exclusiva. Por exemplo, ao especificar uma tabela para um fluxo de trabalho, você pode selecionar Mudança [change_request] ou Incidente [incidente], mesmo que a tabela primária, Tarefa [tarefa], use uma única tabela física.

Os administradores podem exibir o status das hierarquias de tabela niveladas, mas não podem nivelar hierarquias adicionais. Você pode configure o formulário para adicionar o. **Modelo de extensão** se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione um registro de tabela.
3. Revise **Modelo de extensão** valor do campo, que indica se a hierarquia da tabela usa várias tabelas exclusivas ou uma única tabela plana.
   - **Nenhum** : Indica que a tabela usa a tabela por modelo de classe. Define uma tabela física exclusiva por tabela lógica em uma hierarquia. Por exemplo, há tabelas físicas separadas para a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumível [alm_consumable], Instalação [alm_facility] e Licença de software [alm_license].

     **Nota:** Se uma tabela tiver um campo Modelo de extensão vazio, ela não será necessariamente uma tabela Tabela por classe. Se a tabela estender outra tabela, ela realmente herdará o modelo de todas as tabelas primárias que estiver estendendo e somente quando nenhum dos primários tiver um modelo de extensão definido for o modelo de extensão da tabela Tabela por classe. Isso pode ser visto em muitas tabelas que estendem a tabela Tarefa. O incidente é uma tabela lógica que estende a tarefa e está fisicamente localizado na tarefa, mas, por padrão, tem um valor de Modelo de extensão em branco.

     Quando uma tabela não estende nada e tem um campo Modelo de extensão em branco, é uma tabela Tabela por classe.

   - **Tabela por hierarquia** : Define uma única tabela física por hierarquia de tabela lógica. Por exemplo, há uma única tabela Tarefa [tarefa] no banco de dados MySQL que contém todos os registros Tarefa, Incidente, Problema e Mudança. Esta tabela física única é representada como tabelas lógicas separadas.

#### Exibindo referências e extensões de tabela

Exiba relacionamentos de tabela de maneira visual usando o mapa de esquema.

O mapa de esquema exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos visualmente, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.

O mapa de esquema também pode ser impresso diretamente de um navegador.

#### Relacionamentos de tabela representados no mapa de esquema

| Tipo de relacionamento | Cor usada |
|---|---|
| Referenciado por | Vermelho |
| Referência | Laranja |
| Estendido por | Verde |
| Estendendo | Azul |

Por padrão, cada tipo de relacionamento é exibido. No entanto, você pode exibir ou ocultar cada tipo conforme necessário.

#### Gere um mapa de esquema

Gere um mapa de esquema para exibir diferentes partes do esquema do banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. Em **Nomes das tabelas** , selecione uma tabela.
3. Clique em **Mapa de esquema** .

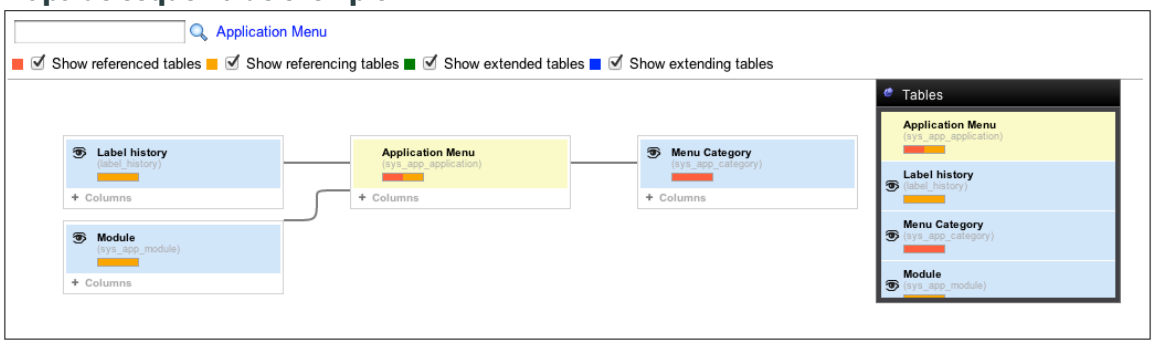
   O mapa de esquema da tabela selecionada é aberto em uma guia ou janela separada.

   Se necessário, você pode imprimir este mapa a partir do navegador.

#### Analisando relacionamentos de tabela

O mapa de esquema mostra a tabela selecionada em amarelo, normalmente centralizada, e todas as tabelas relacionadas a essa tabela, normalmente mostradas nas laterais.

**Mapa de esquema de exemplo**




Neste mapa:

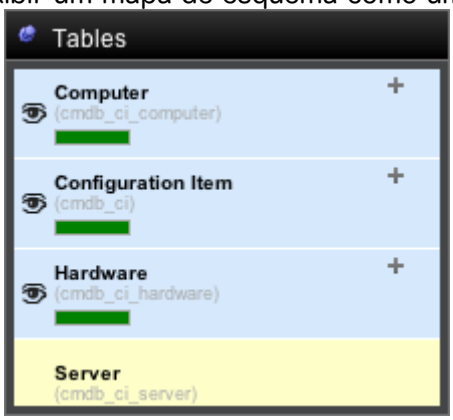
- As caixas de seleção na parte superior permitem que você controle quais relacionamentos serão exibidos. Selecione ou desmarque um tipo de relacionamento para exibir ou ocultar tabelas com esse relacionamento com a tabela selecionada.
- Cada tabela relacionada tem uma barra colorida que indica o relacionamento com a tabela selecionada.
- Você pode apontar para as linhas do conector para exibir os detalhes de um relacionamento entre as duas tabelas.

**Nota:** Como os relacionamentos são mostrados como linhas únicas para simplificar, os diagramas renderizados não são diagramas de relacionamento de entidade.

Usando o Seletor de tabela:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir um mapa de esquema como uma lista, aponte para o seletor de tabela no canto direito: 


Você pode:

- Clique em uma tabela na lista para rolar o mapa de esquema até essa tabela.
- Clique no ícone de olho ao lado de uma tabela listada para ocultar ou mostrar essa tabela no mapa de esquema.
- Clique no ícone Fixar no seletor para manter a lista aberta.

Usando tabelas relacionadas:

Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de nó de tabela para exibir um menu de contexto com estas funções:

- **Foco nesta tabela** : Torne a tabela selecionada a nova tabela de foco e redesenhe o mapa de esquema com base na nova seleção.

  A nova tabela de foco é adicionada como uma trilha de navegação na parte superior, permitindo que você retorne à tabela anterior a qualquer momento.

- **Ir para a lista** : Exibe a lista de registros da tabela.
- **Ir para o dicionário** : Exibe o dicionário do sistema, filtrado para a tabela selecionada.

Para ocultar uma tabela relacionada da exibição, clique no ícone de olho no cabeçalho do nó (o nó pode se tornar visível novamente com o seletor de tabela).

Para tabelas que fazem parte de sua própria hierarquia de derivação, clique no botão Expandir ( **.** ) no cabeçalho do nó para adicionar sua hierarquia de derivação ao mapa de esquema.

## Exibindo mais informações

Clique no botão Expandir ( **.** ) ao lado **Colunas** para expandir os campos da tabela.

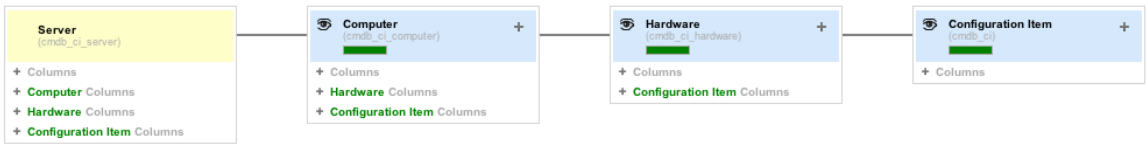
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Columns - | |
|---|---|
| Business resolve time: | integer |
| Caller: | reference to User |
| Category: | string |
| Caused by Change: | reference to Change Request |
| Change Request: | reference to Change Request |
| Child Incidents: | integer |
| Close code: | string |
| Incident state: | integer |
| Notify: | integer |
| Parent Incident: | reference to Incident |
| Problem: | reference to Problem |
| Reopen count: | integer |
| Resolve time: | integer |
| Severity: | integer |
| Subcategory: | string |

Os campos de referência mostram uma notação vermelha da tabela à qual eles se referem.

Se alguma tabela se estender a partir de uma tabela, suas colunas serão exibidas em ordem de derivação reversa. Por exemplo:




Aqui, o Servidor [cmdb_ci_server] A tabela se estende do computador [cmdb_ci_computer] , Hardware [cmdb_ci_hardware] E Item de configuração [cmdb_ci] e exibe as colunas dessas tabelas.

Da mesma forma, a tabela Computador exibe as colunas das tabelas Hardware e Item de configuração.

### Crie um índice de tabela

Crie índices para acessar os dados mantidos em suas tabelas com mais facilidade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** A construção de um índice eficaz requer conhecimento especializado em arquitetura de banco de dados. Se você não tiver essa experiência, consulte um administrador de banco de dados.

Criar um índice em uma tabela grande pode afetar significativamente o desempenho do sistema. Uma tabela grande neste caso é geralmente considerada qualquer tabela com cerca de 1 TB de tamanho. Portanto, considere criar índices em tabelas maiores somente fora dos horários de pico. Por exemplo, evite adicionar um índice a uma tabela do CMDB enquanto um trabalho de descoberta estiver em execução, pois isso pode levar ao aumento da carga e possíveis atrasos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Acesse o criador do índice de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Módulo Tabelas e colunas** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.<br>**b.** Na lista, encontre a tabela desejada e selecione seu rótulo.<br>**c.** Navegue até o Criador do índice. |
| **Lista relacionada de índices de banco de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.<br>**b.** Na lista, encontre a tabela desejada e selecione seu rótulo.<br>**c.** Navegue até **Índices do banco de dados** lista relacionada.<br>**d.** Selecione **Novo**. |

2. Selecione os campos que você deseja incluir no índice.
   A ordem em que você seleciona os campos afeta como o índice funciona. Se você não tem experiência em design de banco de dados, você deve consultar alguém que tenha.
3. Para criar um índice exclusivo, selecione **Índice exclusivo** caixa de seleção.
4. Selecione **Criar índice** .
   . **Nome da tabela** o campo existe somente para sua referência. A substituição do padrão não tem efeito.
5. Selecione um tipo de índice.
   - **btree**

     O tipo de índice padrão.
   - **Columnstore (RaptorDB Pro)**

     Otimize o armazenamento e a recuperação de dados criando um índice columnstore. Os índices do Columnstore armazenam dados em um formato compactado orientado a colunas que pode melhorar o desempenho da consulta, especialmente ao consultar conjuntos de dados grandes. Disponível com o RaptorDB Professional.

### Solte um índice personalizado

Remova um índice personalizado soltando-o de uma tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que contém o índice personalizado que você deseja soltar.
3. Em **Tabela** , Selecione a lista relacionada de índices de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista, selecione o índice personalizado que você deseja soltar.
5. No formulário índices do banco de dados, selecione **Soltar** .

### Resultado
O índice personalizado é descartado da tabela.

## Crie um relacionamento de tabela muitos para muitos

Crie um relacionamento bidirecional entre duas tabelas para que os registros relacionados fiquem visíveis de ambas as tabelas em uma lista relacionada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relacionamentos muitos para muitos permitem que uma lista aponte para uma lista de entradas, em vez de para um campo único.

Se um artigo da base de conhecimento apontar para uma lista de itens de configuração relacionados, ele usará uma lista relacionada. No entanto, nem todas as listas podem ser usadas como listas relacionadas. Para que uma lista seja relacionada a outra lista, um relacionamento muitos para muitos que se refere a ambas as tabelas deve existir.

Definições Muitos para Muitos [sys_m2m] a tabela permite que os administradores criem relacionamentos muitos para muitos personalizados.

As tabelas muitos para muitos não são consideradas tabelas personalizadas e não contam para sua alocação de tabela personalizada.

### Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sys_m2m.list` .
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Da tabela** especifique uma tabela primária.
4. Em **Para a tabela** especifique uma tabela secundária.
   O formulário Muitos para muitos preenche automaticamente os outros campos com valores sugeridos.
5. **Opcional:** Edite outros valores de campo, se apropriado.

**Nota:** Os nomes de tabelas muitos para muitos não podem exceder 30 caracteres.

#### Tópicos relacionados
Relacionamentos muitos para muitos padrão de referência

## Relacionamentos muitos para muitos padrão de referência

Alguns relacionamentos muitos para muitos são definidos por padrão.

Para fazer referência a relacionamentos muitos para muitos que estão disponíveis no sistema de base, os administradores podem inserir `sys_collection.list` no filtro de navegação.

**Nota:** Use esta tabela somente para exibir relacionamentos muitos para muitos no sistema de base. Para criar um novo relacionamento, sempre use Tabela Definições Muitos para Muitos .

## Trabalhar com a tabela Tarefa

A tabela Tarefas [task] é uma das tabelas principais fornecidas com o sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela Tarefas [task] fornece uma série de campos padrão Usado em cada uma das tabelas que o estendem, como as tabelas Incidente [incidente] e Problema [problema]. Além disso, qualquer tabela que estenda a tabela Tarefas [task] pode aproveitar a funcionalidade específica da tarefa para conduzir tarefas.

O plug-in Tarefa planejada fornece a tabela Tarefa planejada [planned_task], que estende a tabela Tarefas [task] para fornecer mais campos para tarefas para medir a duração e o esforço.

## Criando tarefas

A tabela Tarefas [task] fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.

As tarefas não são criadas diretamente na tabela Tarefas [task]. Em vez disso, as tarefas são criadas em tabelas secundárias de tarefa. Para criar um registro em uma tabela secundária de tarefa, acesse a tabela Tarefas [task] inserindo task.list no filtro de navegação e selecione **Novo** . No Interceptador de tarefas, selecione a tabela secundária de tarefa desejada.

## Ferramentas para concluir tarefas

Essas ferramentas podem ser executadas em qualquer tabela que estenda a Tarefa.

- Aprovações

  As aprovações podem ser geradas para uma lista de aprovadores, manual ou automaticamente, de acordo com as Regras de aprovação. As aprovações podem ser incorporadas em fluxos de trabalho ou podem ser independentes. Para obter mais informações, consulte Aprovações de processo .

  As aprovações podem ser usadas em tabelas que não estendem a tarefa.

- Atribuições

  As regras de atribuição podem atribuir tarefas automaticamente a usuários ou grupos, garantindo que os membros da equipe mais apropriados lidem com as tarefas. Para obter mais informações, consulte Definição de regras de atribuição .

- Níveis de serviço

  Os acordos de nível de serviço podem rastrear a quantidade de tempo que uma tarefa ficou aberta para garantir que as tarefas sejam concluídas dentro de um tempo alocado.

- Monitores de inatividade

  Os monitores de inatividade garantem que as tarefas não fiquem no caminho, notificando os usuários quando as tarefas não forem alteradas por um período predefinido. Para obter mais informações, consulte Defina um monitor de inatividade .

- Flow Designer

  Um proprietário de processo pode projetar um fluxo para tarefas que atendam a determinadas condições. Depois que uma tarefa é criada que atende às condições, o fluxo aplica um processo automatizado à tarefa. O processo é definido em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Modificando a tabela de tarefas

As modificações feitas na tabela Tarefas [task] são aplicadas a todas as tabelas secundárias.

Certifique-se de que as mudanças sejam apropriadas para todas as tabelas secundárias. A adição de campos é uma mudança de baixo impacto, porque você pode ocultar campos em tabelas que não precisam deles. No entanto, se os campos estiverem sendo usados em tabelas, a exclusão de campos poderá causar perda de dados indesejada.

**Nota:** Ao adicionar entradas da lista de seleção a uma lista de seleção na tabela Tarefas [task], certifique-se de que o valor da entrada seja exclusivo.

Você pode usar substituições de dicionário para mudar algumas partes de uma definição de campo de uma forma que não se aplique a todas as tabelas secundárias.

## Fluxo de trabalho de tarefas

Um administrador pode especificar um processo de fluxo de trabalho específico a ser aplicado a tarefas que atendam a determinadas condições.

Quando uma tarefa é criada e atende às condições, o fluxo de trabalho aplica o processo à tarefa, solicitando aprovações, notificando usuários, gerando outras tarefas, executando scripts, e assim por diante.

### Estrutura da tabela de tarefas

A estrutura da tabela Tarefa fornece uma estrutura para organizar e armazenar dados relacionados a tarefas e inclui opções de personalização abrangentes.

### Campos importantes da tabela de tarefas

A tabela Tarefa é uma classe de base que fornece campos para as principais aplicações ITSM, como Incidente, Problema e Gestão de mudanças. Todos os aplicativos que estendem a tabela Tarefa compartilham esses campos em comum.

| Rótulo | Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|---|
| Ativo | ativo | booliano | Especifica se o trabalho ainda está sendo feito em uma tarefa ou se o trabalho da tarefa está concluído. Por padrão, somente regras de negócios específicas da aplicação definem o valor desse campo. Por exemplo, o. `incident autoclose`a regra de negócio fecha incidentes resolvidos que não foram atualizados por um dia. |
| Comentários adicionais | comentários | journal_input | Exibe e permite a entrada de comentários sobre o registro da tarefa. Cada comentário é inserido em **Atividade** campo. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de registro . |
| Histórico de aprovação | approval_history | registro | Exibe o histórico de aprovações do registro. Para obter mais informações, consulte Ferramentas para concluir tarefas. |
| Atribuição a | assigned_to | referência | Especifica o usuário atribuído para concluir a tarefa. Por padrão, este campo usa um Qualificadores de referência para exibir somente usuários com a função itil. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Rótulo | Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | Algumas aplicações substituem o qualificador de referência primário para exibir usuários relevantes. Por exemplo, as tabelas Ordem de serviço e Tarefa de projeto filtram os usuários com base em suas habilidades. |
| Criação em | sys_created_on | glide_date_time | Exibe a data e a hora em que o registro da tarefa foi criado. |
| Descrição | descrição | cadeia de caracteres | Exibe e permite a entrada de uma descrição de várias linhas do trabalho a ser feito. |
| Escalação | escalação | inteiro | Indica há quanto tempo a tarefa está aberta. As escalações são preenchidas dinamicamente usando acordos de nível de serviço, que especificam quanto tempo uma tarefa permanece em cada estado de escalação. os estados de escalação vão de **Normal** para **Moderado** para **Alto** e, finalmente, para **Vencido** . O registro lista o código de cores de cada tarefa por estado de escalação. |
| Número | número | cadeia de caracteres | Exibe um número de identificação para cada registro de tarefa. Este campo é o valor de exibição da tabela Tarefa. O sistema gera este número quando a tarefa é criada.<br><br>Para gerenciar a geração de números, consulte Numeração de registros . |
| Aberto(a) | aberto_em | glide_date_time | Exibe a data e a hora em que uma pessoa abriu o registro de tarefa pela primeira vez. |
| Prioridade | prioridade | inteiro | Especifica o quão alta prioridade a tarefa deve ser para o designado. Por padrão, o `calculatePriority` a regra de negócio calcula este valor com base em **Impacto** e. **Urgência** valores. O registro lista o código de cores de cada tarefa por grau de prioridade. |
| Descrição Resumida | short_description | Cadeia de caracteres | Exibe e permite a entrada de uma descrição resumida da tarefa, que é um título legível para o registro. |
| Estado | estado | Inteiro | Exibe uma lista de seleção para o status da tarefa:<br>• Pendente<br>• Aberto<br>• Trabalho em andamento<br>• Encerrado concluído<br>• Encerrado incompleto<br>• Encerrado ignorado<br><br>As aplicações normalmente usam Substituições de dicionário para exibir estados específicos da aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Rótulo | Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|---|
| SYS ID | sys_id | GUID | Exibe o. Identificador de registro exclusivo (sys_id) . |
| Tipo de Tarefa | sys_class_name | sys_class_name | Especifica o tipo de tarefa, que corresponde à classe secundária. O sistema preenche este valor quando um registro é criado em uma tabela secundária. |
| Tempo trabalhado | time_worked | temporizador | Exiba um temporizador que mede por quanto tempo um registro está aberto na exibição de formulário. |
| Participantes da lista de observação | watch_list | glide_list | Especifica os usuários que recebem Notificações por e-mail e SMS quando o registro é atualizado. Por padrão, somente as aplicações Incidente, Mudança e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefa, você deve criar notificações por e-mail personalizadas enviadas para os usuários listados neste campo. |
| Anotações de trabalho | work_notes | journal_input | Exibe e permite a entrada de comentários visíveis somente por usuários ITIL. Cada comentário é inserido em **Atividade** campo. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de registro . |
| Lista de anotações de trabalho | work_notes_list | glide_list | Especifica os usuários que recebem Notificações por e-mail e SMS quando anotações de trabalho são adicionadas ao registro. Por padrão, somente as aplicações Mudança, Problema e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefa, você deve criar notificações por e-mail personalizadas enviadas para os usuários listados neste campo. |

### Campos de diário

Os campos de diário trabalham juntos para criar um log de mudanças e comentários conforme as tarefas são trabalhadas.

**Nota:** Os campos de registro são mostrados independentemente da configuração habilitada/desabilitada de auditoria de tabela.

Os campos do tipo journal_input são caixas de texto de várias linhas que, ao serem salvas, adicionam os comentários ao campo Atividade com uma anotação.

#### Campos que aceitam entrada no diário

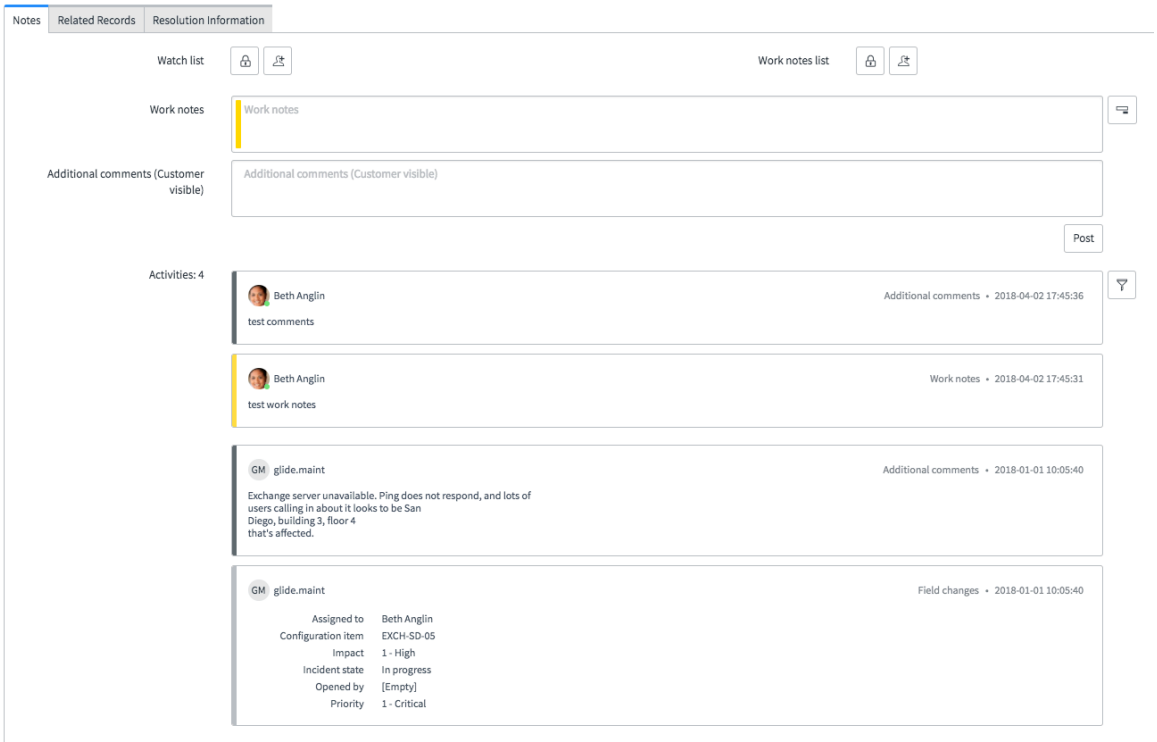
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Comentários adicionais | Qualquer usuário pode atualizar. |
| Anotações de trabalho | Os usuários de ITIL podem atualizar. |

Esses comentários, bem como quaisquer mudanças no registro ou nas notificações por e-mail enviadas por causa do registro, são exibidos no formatador de atividades, que pode ser adicionado ao formulário como um campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formatador de atividades para campos de registro




### Tabela de lembretes

A tabela Lembrete [lembrete] fornece uma maneira de gerar lembretes automaticamente para uma tarefa.

Qualquer tabela que estenda a tabela Tarefa, como a tabela Incidente [incidente], pode usar a tabela Lembrete [lembrete].

Você pode adicionar Lembretes como uma lista relacionada ao formulário Incidente abrindo o menu de contexto do formulário e navegando até **Configurar** > **Listas relacionadas**e, em seguida, adicionando **Lembretes->Tarefa** .

Por padrão, somente um administrador pode criar ou modificar um registro de Lembrete. Para permitir que não administradores criem lembretes, você deve adicionar regras de criação e leitura de ACL à tabela Lembrete [lembrete] e especificar a função do usuário.

**Nota:** Você só pode criar lembretes para registros de tarefa ativos.

Para acessar a tabela Lembrete, digite `lembrete.do` no navegador de filtros.

### Tabela de lembretes

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tarefa | Refere-se ao registro da tarefa primária. |
| Usuário | Especifica o usuário que fez login no sistema. |
| Memorizar minhas informações | Especifica o tempo antes do qual o lembrete deve ser enviado. Os valores disponíveis são: **15 minutos** , **30 minutos** , **1 hora** . **2 horas** . Você pode adicionar valores a este campo conforme necessário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabela de lembretes

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Internamente no sistema, o valor é sempre convertido em minutos e, em seguida, armazenado em **Lembre-me** campo. |
| Antes | Refere-se a um campo de data no registro de tarefa primário.<br>**Nota:** . **Vencimento da atividade** e. **ANS vencido** campos são campos legados com um **DESCONHECIDO** valor que você não pode usar. Você só pode usar o. **Prazo** e. **Acompanhamento** campos.<br>Observe os detalhes a seguir sobre como usar o. **Antes** campo.<br>• O registro da tarefa primária deve ter um valor no campo especificado. Por exemplo, se você selecionar **Prazo** , o registro da tarefa primária deve ter um valor em **Prazo** antes de salvar o lembrete.<br>• Você pode usar um campo de data diferente de **Prazo** ou **Acompanhamento** executando as seguintes etapas:<br>**1.** Selecione uma das opções **Prazo** ou **Acompanhamento** em **Antes** campo.<br>**2.** Salve o lembrete.<br>**3.** Encontre o lembrete em uma exibição de lista usando um dos seguintes métodos:<br>▪ No registro de tarefa primária, configure o formulário e adicione Lembretes como uma lista relacionada.<br>▪ Navegue até `lembrete.do` e pesquise o lembrete.<br>**4.** Na exibição de lista, altere **Antes** valor do campo para um campo de data diferente da tarefa primária. Use o nome do campo e certifique-se de que o campo tenha um valor. Por exemplo, insira `work_start` para usar o. **Início real** em vez disso.<br>Observe que você não pode fazer mudanças adicionais no formulário de lembrete sem alterar **Antes** valor do campo de volta para qualquer um **Prazo** ou **Acompanhamento** . |
| Usando | Especifica o método pelo qual o lembrete deve ser enviado. As opções disponíveis são: **Enviar um e-mail** e. **Calendário do Outlook** . |
| Assunto | Especifica o assunto ou o motivo do lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 100. |
| Anotações | Fornece um espaço onde você pode inserir seus comentários sobre o lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 8000. |

### Definição de regras de atribuição

A instância pode atribuir automaticamente uma tarefa a um usuário ou grupo com base em condições predefinidas usando regras de pesquisa de dados e regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Módulo de regras de atribuição

O módulo Regras de atribuição permite definir automaticamente um valor nos campos assigned_to e assignment_group quando ocorre um conjunto de condições.

Uma regra de atribuição também deve atender a estes critérios adicionais para ser executada:

- O registro da tarefa foi criado ou atualizado. As regras de atribuição não se aplicam a mudanças não salvas em um formulário.
- A atribuição do registro da tarefa deve ser cancelada. O registro não pode ter um valor existente para *assigned_to* ou *assignment_group* campos. As regras de atribuição não podem substituir atribuições existentes (incluindo atribuições definidas por um valor padrão ou uma regra de atribuição executada anteriormente).
- A regra de atribuição é a primeira regra que corresponde à tabela e às condições. Se mais de uma regra de atribuição corresponder às condições, somente a regra com o valor de ordem mais baixo será executada.

### Regras de pesquisa de dados

As regras de pesquisa de dados oferecem uma maneira genérica de mudar qualquer valor de campo, não apenas campos de atribuição.

Suporte a correspondência de registros e pesquisa de dados ofereça as seguintes melhorias em *Atribuição* módulo:

- Capacidade de mudar qualquer valor de campo, não apenas um campo de atribuição
- Mais opções para definir quando uma regra é executada:
  - Na mudança de formulário (permite que regras de atribuição sejam aplicadas a mudanças não salvas em um formulário)
  - Na inserção de registro
  - Ao criar a atualização
- Opção para substituir valores existentes (incluindo valores padrão)

**Nota:** Você pode definir a pesquisa de dados e. *Atribuição* regras ao mesmo tempo. O sistema ignora todas as regras duplicadas depois que um incidente foi atribuído, a menos que você esteja usando uma opção de definição de pesquisa de dados para substituir os valores existentes.

#### Tópicos relacionados

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócios

### Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócios

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalações e mecanismos têm efeito em relação a uma operação de banco de dados, como inserção ou atualização. Em muitos casos, a ordem desses eventos é importante.

**Nota:** O código baseado no cliente que é executado no navegador, usando Ajax ou como JavaScript, sempre vai ser executado antes do envio do formulário para o servidor.

A ordem de execução é a seguinte:

1. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
2. *Antes* dos mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
- Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
- Mecanismo de escalonamento
- Mecanismo de política de dados
- Mecanismo de normalização de campo
- Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
- Mecanismo do plano de execução (para tabelas de tarefas)
- Atualizar mecanismo de versão - cria a entrada de versão quando a entrada sys_update_xml é gravada (para a tabela sys_update_xml)
- Inserções ou atualizações do mecanismo de pesquisa de dados
- Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho padrão)

3. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
4. A operação de banco de dados (inserir, atualizar, excluir).
5. *Depois* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
6. *Depois* de mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Motor de etiquetas
   - Mecanismo ouvinte
   - Mecanismo de notificações de tabela
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo de indexação de texto
   - Atualizar mecanismo de sincronização
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho adiados)
   - Mecanismo de gatilho (para todos os fluxos Flow Designer)
7. Notificações por e-mail. Os itens a seguir são executados com base no peso do registro de notificação:
   - Notificações enviadas em uma inserção, atualização ou exclusão
   - Notificações baseadas em evento
8. *Depois* das regras de negócios (somente registros ativos). Scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido maior ou igual a 1.000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Gosto *Após* regras de negócio, *Assíncrono* as regras de negócio executam sua lógica depois que ocorre uma operação de banco de dados. Ao contrário de *Após* regras de negócio, *Assíncrono* as regras de negócio são executadas de forma assíncrona, sendo executadas em segundo plano simultaneamente com outros processos. *Assíncrono* as regras de negócio são executadas depois que o usuário envia o formulário e depois que o programador executa o trabalho agendado criado a partir da regra de negócios. O sistema cria um trabalho agendado a partir da regra de negócios depois que o usuário envia o formulário, mas antes que qualquer ação seja realizada no registro no banco de dados.

**Tópicos relacionados**

Regras de negócio

### Atribuições de fluxo de trabalho

Uma alternativa para criar regras de atribuição ou pesquisa de dados é criar uma ou mais tarefas de fluxo de trabalho que atribuem um registro de tarefa como parte de um fluxo de trabalho.

Considere usar Atividades de fluxo de trabalho da tarefa para atribuição, se o seu processo incluir várias etapas ou condições, como exigir que um grupo específico aprove uma solicitação.

Ao usar um fluxo de trabalho para gerenciar atribuições de tarefa, adicione um resumo Atividade de fluxo de trabalho do temporizador para o início do fluxo de trabalho. Sem esta atividade de temporizador, o fluxo de trabalho é executado antes que o registro primário, o registro atual, seja inserido no banco de dados. Após a conclusão da atividade do temporizador, o fluxo de trabalho continua usando as informações de registro primário do banco de dados em vez da atual original. Pausar um fluxo de trabalho dessa maneira não muda um fluxo de trabalho padrão para um fluxo de trabalho adiado. Para obter mais informações sobre como o mecanismo de fluxo de trabalho interage com o banco de dados, consulte Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho .

### Exemplo de regras de atribuição de linha de base

Uma instância de linha de base contém determinadas regras de atribuição.

**Regras de instância de linha de base**

| Nome | Tabela | Condições | Atribuído ao usuário, Atribuído ao grupo ou Script |
|---|---|---|---|
| Rede | incidente | Categoria é rede | Usuário: Administrador do sistema<br>Grupo: Rede |
| Banco de dados ou software | incidente | A categoria é Solicitação, Consulta/Ajuda, Software, Hardware | Usuário: Administrador do sistema<br>Grupo: Software |
| Cumprimento de item SC - Serviços de campo | Tíquete | Pai.Tipo de tarefa é Item de solicitação | Grupo: Serviços de campo |
| Planejamento de versão | release_phase | O nome é Plano | Script: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regras de instância de linha de base

| Nome | Tabela | Condições | Atribuído ao usuário, Atribuído ao grupo ou Script |
|---|---|---|---|
| | | | `current.release.product.service.assigned_to;` |
| Hardware DE TI | sc_req_item | A aprovação é aprovada e.<br>Item.Categoria é Solicitar computadores e hardware | Usuário: Administrador do sistema<br>Grupo: Hardware |
| Central de serviços | incidente | Ativo é verdadeiro | Grupo: Central de serviços |

## Criar uma regra de atribuição

Atribua automaticamente um registro de acordo com uma ou mais condições em uma regra de atribuição. As regras de atribuição são projetadas para serem executadas no momento em que você abre um registro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Regra de atribuição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome descritivo da regra de atribuição. |
| Ativo | Opção para ativar a regra de atribuição. |
| Aplica-se a | |
| Tabela | A tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica.<br>A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estenda a tabela de tarefas e para que a regra de atribuição funcione corretamente, limpe o cache da instância navegando até https://<instance_name>.service-now.com/cache.do.<br>**Importante:** Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache durante o horário comercial e não acione limpezas de cache automaticamente. |
| Condições | As condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. |
| Atribuir a | |

Tradução automática

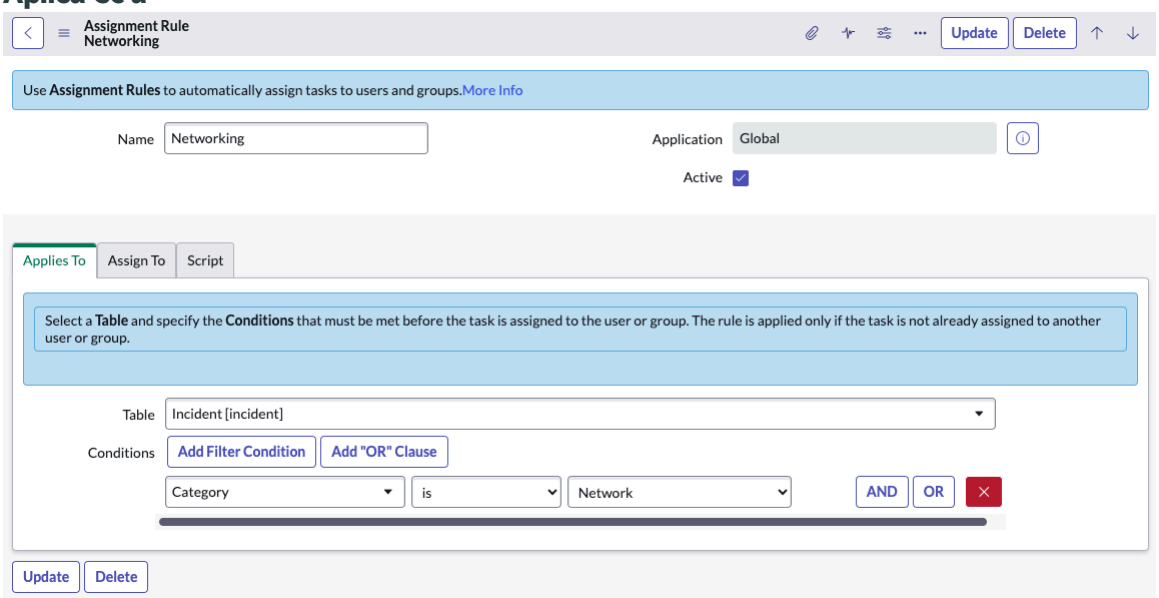
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | O usuário ao qual o evento está atribuído. |
| Grupo | O grupo ao qual o evento está atribuído. |
| Script | |
| Script | Um script para especificar a funcionalidade de regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível.<br><br>**Nota:** Certifique-se de que a entrada no script esteja correta e que o tipo de entrada corresponda ao tipo de campo no script de Regra de atribuição. Por exemplo, se o script de regra de atribuição definir o valor de um campo Inteiro e o valor no script for definido como Cadeia de caracteres, a regra de atribuição poderá produzir resultados inesperados. |
| Campos opcionais | |
| Condições de correspondência | **Qualquer**<br>Se qualquer uma das condições for atendida, a regra de atribuição será aplicada.<br>**Tudo**<br>Se todas as condições forem atendidas, a regra de atribuição será aplicada. |
| Ordem de Execução | A ordem na qual a regra de atribuição é processada. Se as regras de atribuição entrarem em conflito, uma regra com um valor de ordem inferior terá precedência sobre uma regra com um valor mais alto. Se os valores de ordem forem definidos com o mesmo número, a regra de atribuição com a primeira condição correspondente terá precedência sobre as outras. Apenas a primeira regra de atribuição com uma condição correspondente é executada em um registro. |

## Example: Editor de condições

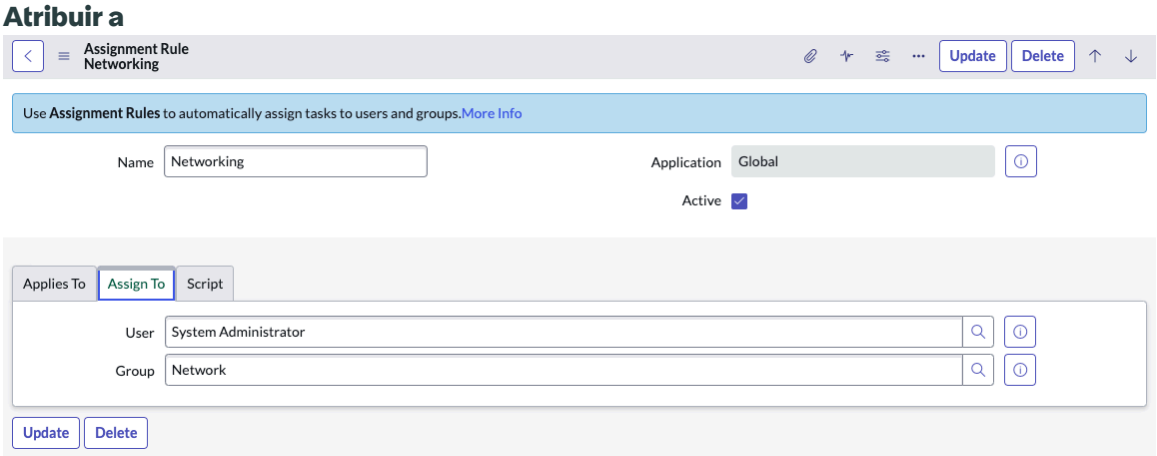
Neste exemplo, a declaração de condição atribui automaticamente qualquer incidente aberto na categoria Rede ao administrador do sistema no grupo de atribuição de rede.

### Aplica-se a




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Crie uma regra de pesquisa de dados de atribuição

Atribua automaticamente um registro usando Pesquisa de dados e Correspondência de registro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Pesquisa de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Campos de Pesquisa de dados de atribuição

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria | A categoria com a qual a pesquisa de dados corresponde. |
| Subcategoria | A subcategoria com a qual a pesquisa de dados corresponde. |
| Item de configuração | O item de configuração com o qual a pesquisa de dados corresponde. |
| Local | O local com o qual a pesquisa de dados corresponde. |
| Grupo de atribuição | O grupo de atribuição ao qual atribuir o incidente. |
| Atribuição a | O usuário ao qual atribuir o incidente. |
| Ativo | Opção para executar a regra ou desativá-la. |
| Ordem | Ordem na qual a regra é executada em comparação com outras regras na mesma tabela. O plug-in Pesquisa de dados executa a regra com a ordem mais baixa e os valores correspondentes. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A regra atribui incidentes aos valores em *Grupo de atribuição* e. *Atribuído a.* campos baseados nos valores selecionados em **Categoria** , **Subcategoria** , **Item de configuração** , ou **Local**

Tradução automática

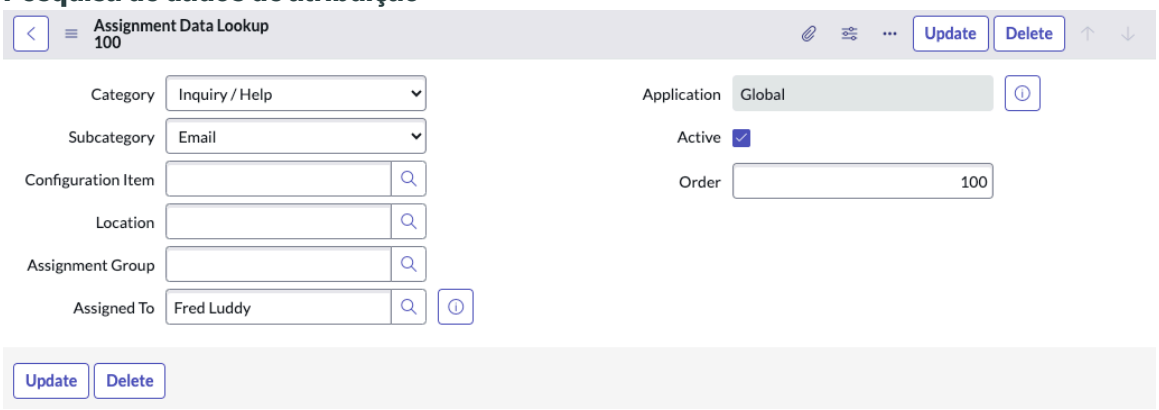
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

campos. Uma regra de pesquisa de atribuição válida requer pelo menos um campo de correspondência e um campo de definição.

## Example: Pesquisa de dados de atribuição

Neste exemplo, a regra Pesquisa de dados de atribuição atribui automaticamente qualquer incidente com a Categoria de consulta/ajuda e subcategoria de e-mail a Fred Luddy.

**Pesquisa de dados de atribuição**




### Estendendo a tabela Tarefa com tarefas planejadas

O plug-in Tarefa planejada fornece uma Tarefa planejada [planned_task] Tabela que estende a Tarefa [tarefa] tabela.

O plug-in Tarefa planejada não pode ser ativado independentemente. Ele é ativado ao ativar o plug-in Gestão de projetos (por meio do plug-in PPM Standard).

As tarefas planejadas fornecem campos adicionais para tarefas relacionadas ao tempo e esforço como parte de um processo planejado e de várias fases.

**Nota:** Se a Tarefa_v2 planejada ( com.snc.planned_taskv2 ) Está ativo quando você faz upgrade para a versão Geneva ou posterior, o sistema adiciona a coluna Tarefa à tabela Tarefa planejada [planned_task]. A coluna Tarefa é do tipo Campo composto e armazena a Descrição resumida e o número da tarefa. Durante o upgrade, o sistema atualiza todos os registros na tabela Tarefa planejada.

### Crie uma tarefa planejada

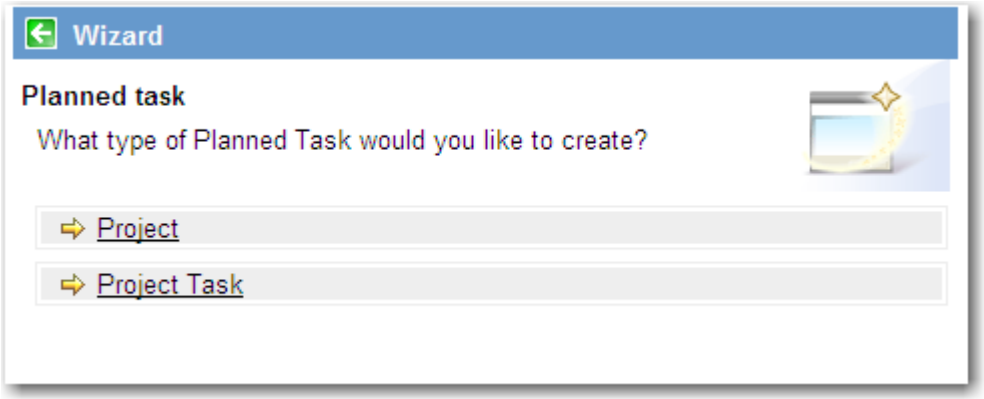
As tarefas planejadas são criadas em tabelas secundárias de tarefa planejada.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Clicando em **Novo** O botão na lista de registro Tarefa planejada inicia o Interceptador de tarefas planejadas, que solicita que o usuário selecione uma tabela secundária para criar a tarefa planejada em:

Tradução automática

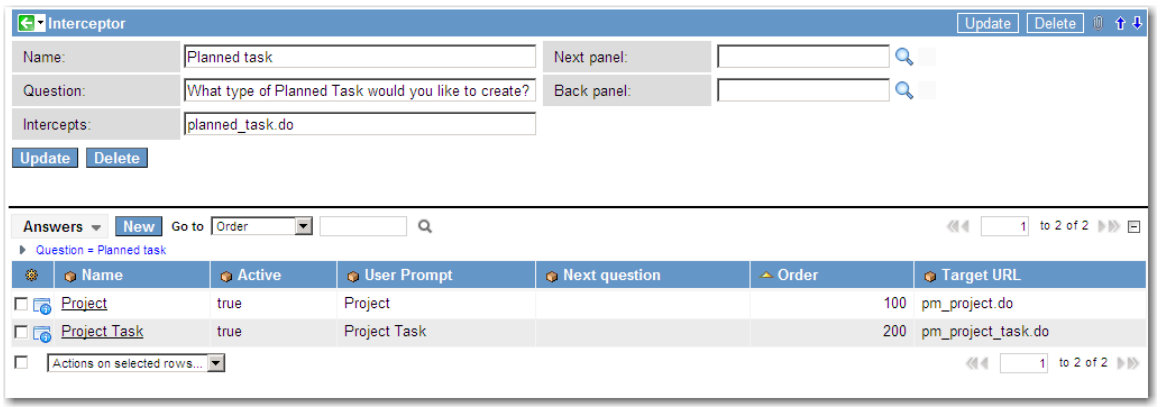
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para modificar o interceptador de tarefa planejada:

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores** (este módulo pode precisar ser ativado).
2. Selecione **Tarefa planejada** Interceptador.
3. Modifique a Lista relacionada conforme desejado.
   Lista relacionada **Respostas** especifica quais opções são apresentadas e para onde o usuário é redirecionado depois que seleciona a opção.




## Crie uma linha de base

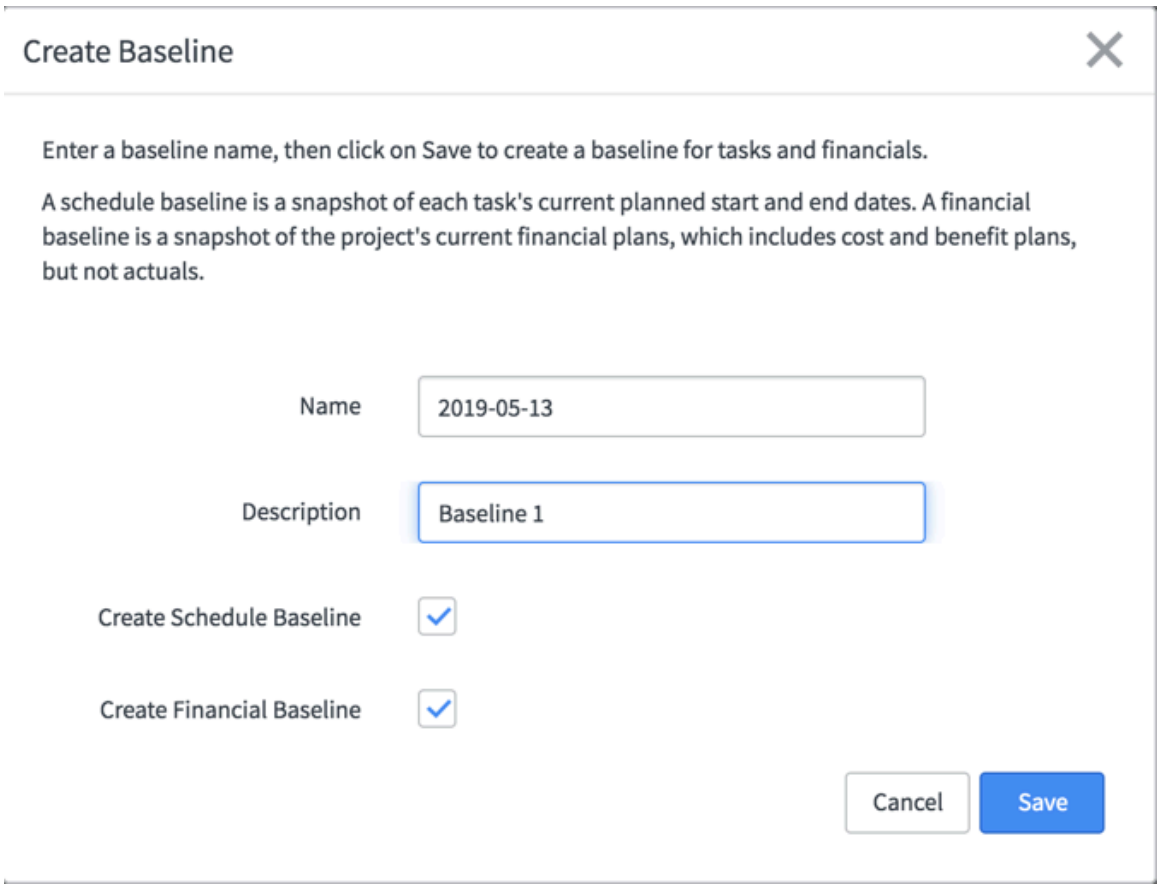
Uma linha de base de tarefa planejada é um registro das horas de início e término da tarefa planejada em um momento específico.

Para criar uma linha de base, navegue até o formulário da tarefa planejada principal e selecione **Crie uma linha de base** link relacionado:

Tradução automática

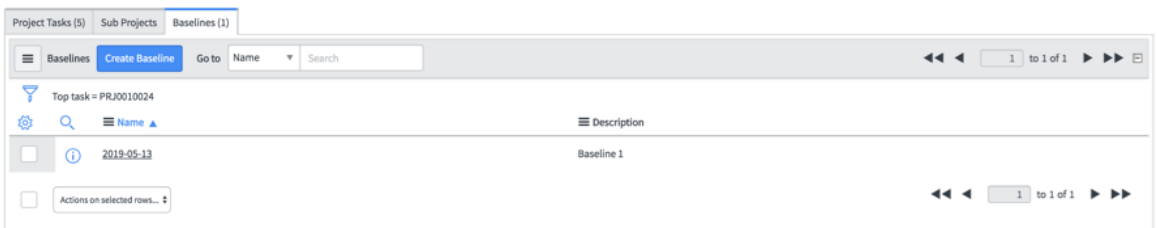
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Criar linha de base**




Para exibir a linha de base, configure as listas relacionadas para adicionar uma lista relacionada de linhas de base:

**Guia Linhas de base**




A linha de base pode ser exibida em um Gráfico de Gantt usando o link relacionado.

### Meça o tempo e o esforço

A tabela Tarefa planejada [planned_task] fornece campos padrão para rastrear a duração e o esforço.

A duração mede o tempo desde a data de início até a data de término. O esforço mede as horas de trabalho exercidas no projeto.

Duração

- Duração planejada: O período de tempo projetado para a tarefa planejada.
- Duração real: O período real até o momento da tarefa planejada.
- Duração restante: A duração planejada menos a duração real, que representa o tempo restante projetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esforço

- Esforço planejado: A quantidade projetada de tempo que será gasto na tarefa planejada.
- Esforço real: A quantidade real de tempo que já foi gasto na tarefa planejada.
- Esforço restante: O esforço planejado menos o esforço real, que representa a quantidade de trabalho restante do projeto.
- Percentual concluído: Para a tarefa primária, o campo Porcentagem concluída não é editável e é acumulado a partir da porcentagem de conclusão de tarefas secundárias usando a seguinte fórmula:

  Soma (duração planejada de tarefas secundárias * porcentagem de conclusão de tarefas secundárias) / Soma (duração planejada de tarefas secundárias)

  Para uma tarefa secundária, o percentual concluído é inserido manualmente.

Cálculo de data: Todas as datas planejadas e as datas reais das tarefas secundárias são acumuladas para a tarefa primária automaticamente. A data de término planejada para uma tarefa secundária é calculada com base na data de início planejada e na duração planejada. Se o início real estiver presente, a data de término planejada será calculada a partir da data de início real e da duração planejada.

Dependências: Todos os tipos de dependências de tarefa, excluindo dependências externas, são compatíveis com as tarefas planejadas. Para obter mais informações sobre vários tipos de dependência, consulte Relacionamentos e dependências de tarefas do projeto .

### Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

A tabela Tarefa planejada tem estes campos.

**Campos importantes da tabela de tarefas planejadas**

| Rótulo | Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|---|
| Custo real | work_cost | moeda | O custo real da tarefa planejada, a ser comparado com o custo estimado. |
| Duração real | work_duration | glide_duration | O período real (da hora de início até a hora de término) do trabalho na tarefa planejada, a ser comparado com a duração planejada. |
| Esforço real | work_effort | glide_duration | O tempo real gasto trabalhando, a ser comparado com o esforço planejado. |
| Caminho crítico | critical_path | booliano | |
| Custo estimado | custo | moeda | Uma estimativa do custo da tarefa planejada, a ser comparada com o custo real. |
| Descrição de HTML | html_description | html | Um campo de descrição que aceita marcação de HTML. |
| Percentagem de conclusão | percent_complete | decimal | Uma porcentagem do esforço concluído. Gerado usando os campos Esforço planejado e Esforço real. |
| Duração planejada | duração | glide_duration | O período estimado (da hora de início até a hora de término) da tarefa planejada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

| Rótulo | Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|---|
| Esforço planejado | esforço | glide_duration | O tempo estimado gasto trabalhando na tarefa planejada. |
| Data de término planejada | end_date | glide_date_time | A data e hora estimadas para o término da tarefa planejada |
| Data de início planejada | start_date | glide_date_time | A data e hora estimadas para o início da tarefa planejada. |
| Duração restante | remaining_duration | glide_duration | A diferença na duração planejada e real, representando o tempo restante para a tarefa planejada. |
| Esforço restante | remaining_effort | glide_duration | A diferença no esforço planejado e real, representando a quantidade de tempo de trabalho restante para a tarefa planejada. |
| Acúmulo | acúmulo | booliano | Campo somente leitura gerenciado pelo sistema que identifica a tarefa como tendo tarefas secundárias. Uma tarefa de rollup tem vários campos do ITS calculados a partir dos secundários, portanto, esses campos são somente leitura. |
| Restrição de tempo | time_constraint | cadeia de caracteres | Uma descrição das restrições de tempo que se aplicam à tarefa planejada. |
| Tarefa principal | top_task | referência (planned_task) | Quando diferentes tarefas planejadas são empilhadas em uma hierarquia, este campo é preenchido com a tarefa primária de nível mais alto. Por exemplo, se o Projeto A tiver um Projeto secundário B e o Projeto B tiver um Projeto secundário C, a Tarefa principal do Projeto C será o Projeto A. O campo Tarefa principal do Projeto A ficará em branco. |
| Data de início real | work_start | glide_date_time | A data real em que o trabalho começa na tarefa planejada. |
| Data de término real | work_end | glide_date_time | A data real em que o trabalho termina na tarefa planejada. |

## Scripts de tarefa planejada

Várias regras de negócios e uma inclusão de script determinam o cálculo dinâmico de campos de tarefa planejada cruciais.

### Scripts de tarefa planejada

| Regra de negócio | Descrição |
|---|---|
| Defina o valor real de início do trabalho | Define a Data de início real da tarefa planejada quando o Estado é definido como o estado de trabalho padrão. |
| Encerrar dados como inativo | Define os dados de fechamento da tarefa planejada quando a tarefa se torna inativa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Scripts de tarefa planejada

| Regra de negócio | Descrição |
|---|---|
| Recalcular | Recalcula os campos de programação de tarefa planejada quando um dos campos de programação muda. |
| Eventos globais de tarefa planejada | Gera um evento global para cada inserção ou atualização de registro de tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Eventos globais . |
| Atualizar esforço real primário | Acumula o esforço real da tarefa secundária para a tarefa primária. |
| Atualizar esforço primário | Acumula o esforço planejado da tarefa secundária para a tarefa primária. |
| Percentual primário de atualização concluída | Acumula o percentual concluído da tarefa secundária para a tarefa primária. |
| Valide a duração | Valida que o valor no campo Duração planejada não é 0 ou negativo. |
| Validar percentual concluído | Valida que o valor no campo Porcentagem concluída está entre 0 e 100. |
| Valide o término do trabalho antes do início do trabalho | Valida se a data de término real não é anterior à data de início real. |
| Definir tarefa principal | Define as principais tarefas para manter a hierarquia de tarefas. |
| Definir tarefa principal em secundários | Define as principais tarefas em tarefas secundárias para manter a hierarquia de tarefas. |

### Hierarquia de tarefa planejada

. **Hierarquia de tarefas** A ferramenta disponível para Tarefa planejada exibe o relacionamento entre as tarefas planejadas primárias e secundárias.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Pronto para uso, o. **Hierarquia de tarefas** A ferramenta está disponível na Gestão de projetos e versões.

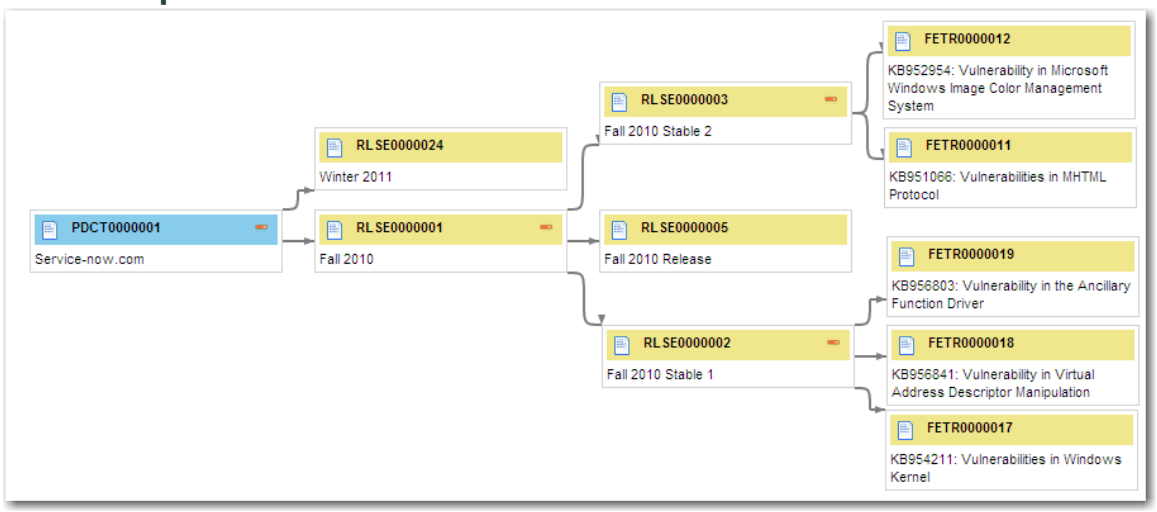
Diferente **Tarefa planejada** As tabelas têm diferentes ações de IU para iniciar a hierarquia de tarefas:

- Para exibir a hierarquia de um projeto, navegue até Usar o. **Hierarquia de tarefas** ação do menu de contexto.
- Para exibir a hierarquia de um Produto na versão v2, navegue até o produto e clique em **Hierarquia de produto** link relacionado.
- Para exibir a hierarquia de uma versão na versão v2, navegue até a versão e clique em **Hierarquia de versões** link relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**RM2 Hierarquia**




A Hierarquia de tarefas pode ser adicionada a qualquer tabela de tarefas planejadas ao:

### Procedimento

1. Navegando até **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecionar uma das ações de IU da Hierarquia de tarefas existentes (por exemplo, **Hierarquia de tarefas** Se a Gestão de projetos estiver ativada).
3. Mude a tabela para a tabela desejada e renomeie a Ação de IU, se apropriado, e insira.

   A hierarquia agora deve estar disponível como uma Ação de IU no formulário da nova tabela.

## Configure o rollup para campos de tarefa planejada

Você pode configurar os campos de tarefa planejada para acumular os valores de campo na entidade primária.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os seguintes campos são configurados para acumular qualquer tarefa planejada e derivados de tarefa planejada:

**Custo** , **Orçamento** , **Esforço** , **Data real** , **Data planejada** , **Duração** , **Percentual concluído**

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra **Rollup de tarefa planejada** tabela.
3. Em Links relacionados, clique em **Mostrar lista** .
4. Clique em **Nova**.
5. Preencha o formulário de rollup de tarefa planejada (consulte a tabela).
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de formulário de acúmulo de tarefas planejadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Secundário | Selecione a tabela que você deseja incluir ou excluir. |
| Campo | Selecione o nome da coluna que você deseja incluir ou excluir. |
| Navegador | A coluna de referência do primário para a qual o valor deve ser acumulado. |
| Primário | Selecione a tabela primária. |
| Aplicação | Valor gerado automaticamente. |
| Acúmulo | Marque a caixa de seleção para permitir o acúmulo. Deixe o campo desmarcado para excluir o campo do rollup. |

### Criação de relações de tarefa muitos para muitos

Por padrão, as tarefas podem ser relacionadas entre si usando um relacionamento primário/secundário, como um problema com um grupo de incidentes secundários ou uma solicitação de catálogo com um grupo de tarefas secundárias do catálogo.

No entanto, pode ser útil registrar exatamente a natureza do relacionamento entre os registros de tarefa. Quando ativado, o plug-in Relações de tarefas muitos para muitos permite que os administradores definam relacionamentos entre diferentes tarefas.

### Solicite relações de tarefa Muitos para Muitos

O plug-in Relações de tarefas Muitos para Muitos (com.snc.task_relations) está incluído com vários plug-ins. Você pode solicitar a ativação do plug-in sozinho.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

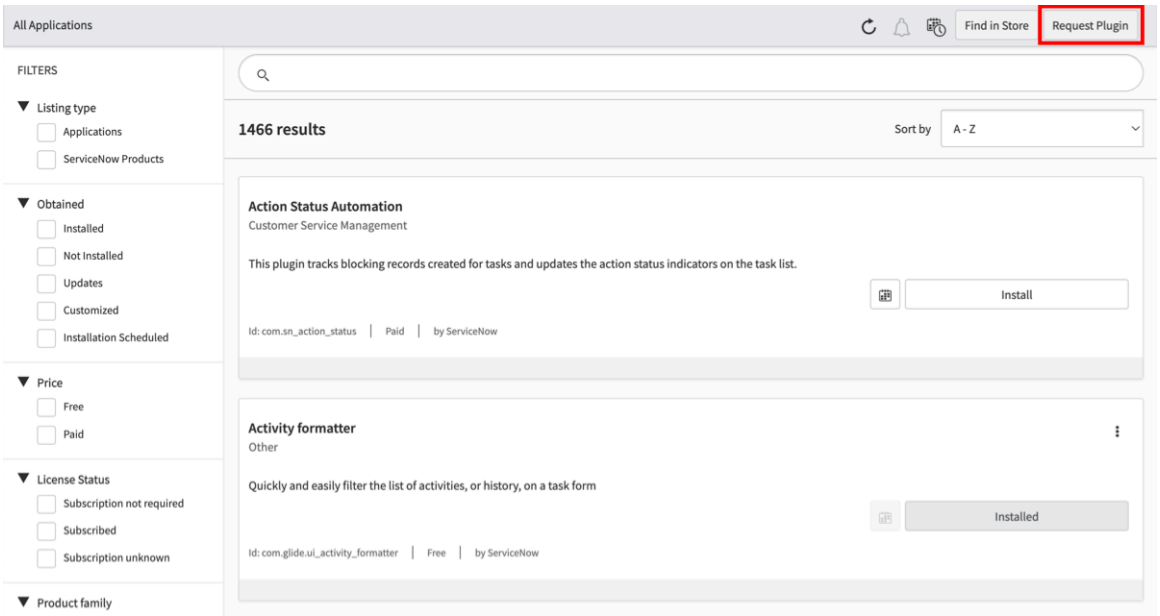
- Tarefa planejada
- Gestão de serviços de campo
- Gestão de projetos
- Governança, risco e conformidade

#### Procedimento

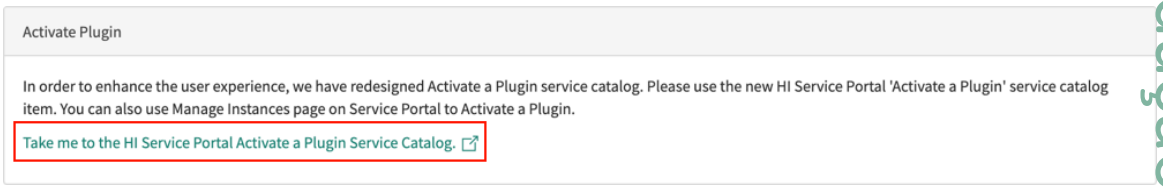
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**3.** No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




**4.** Selecione sua instância.

**5.** Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

**6.** No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

### Formulário Ativar plug-in

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado.<br>**Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in. |

Tradução automática

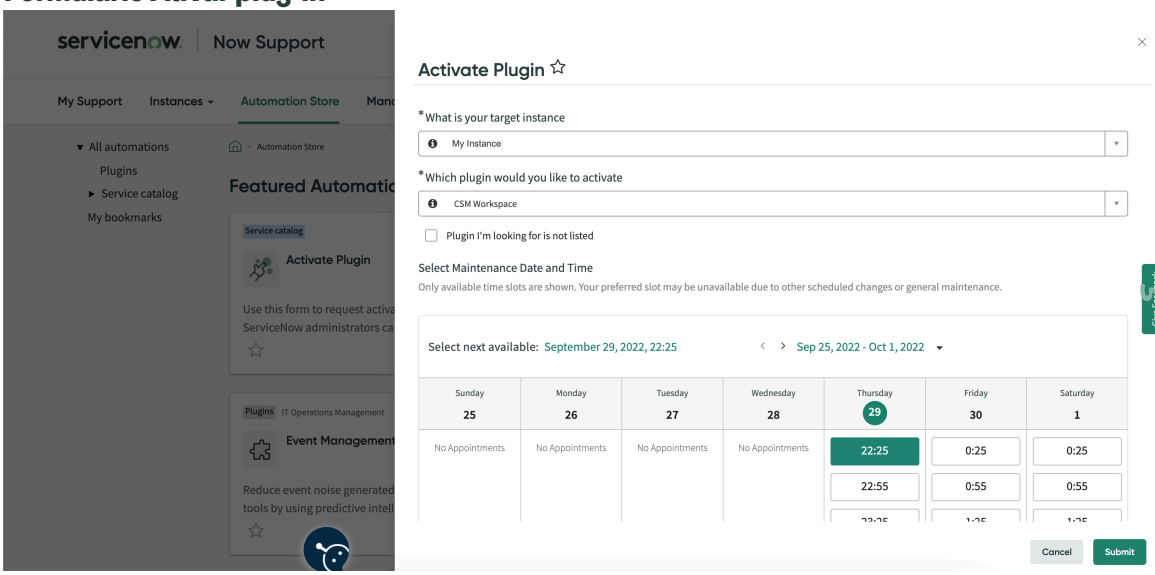
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

### Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

### Manifesto do plug-in

Quando o plug-in é ativado, a aplicação Relacionamentos de tarefas fica disponível com determinados módulos.

**Relacionamentos de tarefas**

| Módulo | Descrição |
|---|---|
| Tipos de Relação da Base de Conhecimento | Contém as definições para os possíveis tipos de relacionamentos entre artigos de conhecimento e tarefas. |
| Relacionamentos da Base de Conhecimento | Exibe todos os relacionamentos definidos entre tarefas existentes e artigos de conhecimento. |
| Tipos de relacionamentos | Contém as definições para os possíveis tipos de relacionamentos entre tarefas. |
| Relacionamentos | Contém todos os relacionamentos definidos entre as tarefas existentes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes tipos de relação estão disponíveis por padrão:

- A solução está documentada em::documentando solução para
- Causado por::causas
- Contém::Tarefa de
- A documentação da solução para::Solução está documentada em
- Investigado por::investiga
- Correção permanente para::Corrigido permanentemente por
- Relacionado a::Relacionado a.
- Solicitando::Solicitado por
- Resolvido por::resolve

### Defina um tipo de relacionamento

Crie códigos de tipo que definem o relacionamento entre tarefas primárias e secundárias.

#### Antes de Iniciar

Primeiro, ative o plug-in Relações de tarefas Muitos para Muitos (com.snc.task_relations). Consulte Solicite relações de tarefa Muitos para Muitos.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos entre Tarefas** > **Tipos de Relação** e selecione **Novo** .
2. Preencha *Descritor primário* e. *Descritor secundário* campos com uma descrição resumida do relacionamento entre as duas tarefas, como um descritor primário de *Causado por* e um descritor secundário de *Causas* .
3. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** .
   . *Nome* O campo é preenchido automaticamente com os descritores Primário e Secundário.

### Defina um relacionamento de tarefa permitido a partir do registro de tipo de relacionamento de tarefa

Defina os Relacionamentos de tarefa permitidos no registro Tipo de relacionamento de tarefa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos entre Tarefas** > **Tipos de relacionamentos**.
2. Selecione um registro de Tipo de relacionamento de tarefa.
3. Na lista relacionada Relacionamento de tarefa permitido, selecione **Novo** .
4. Preencha as tabelas primária e secundária para definir quais tabelas podem aceitar o relacionamento.
5. **Opcional:** Definir scripts a serem executados no *Primário* e. *Secundário* campos de script.

   (Optional) Esses scripts são executados quando um registro primário ou secundário é executado para gerar automaticamente a outra tarefa (secundário ou primário). Esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

scripts usam o valor atual do novo registro, em oposição ao registro de origem que acionou o script.

6. Selecione **Enviar**.

### Modifique o campo exibido

A exibição de lista da Pesquisa de referência define os campos exibidos no campo Relações de tarefa e na interface de edição.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegue até um formulário que tenha uma referência à tabela cujos valores de exibição você deseja modificar no campo Relações de tarefa.
2. Clique na lupa para exibir a exibição da lista Pesquisa de referência.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.

   O layout da Lista selecionada é usado como o valor de exibição para registros no campo Relações de tarefa.

### Botão Marcar como Solução

. **Marcar como Solução** O botão é adicionado à exibição pop-up da base de conhecimento e exibido quando você pesquisa na base de conhecimento a partir de um registro de tarefa.

Selecionando **Marcar como Solução** Cria um registro nos relacionamentos Tarefa/Base de conhecimento [task_rel_kb] Tabela para associar o artigo da base de conhecimento a uma tarefa. Você pode desabilitar esse botão marcando o campo ativo como falso na macro de IU "solution_button".

### Relações de tarefa com ações de IU

Depois de definir relacionamentos de tarefa, você pode usar ações de IU para definir o relacionamento de tarefa quando uma nova tarefa estiver sendo criada a partir de uma tarefa antiga.

Abaixo estão alguns exemplos.

**Aviso:** Esses exemplos podem não funcionar em todas as instâncias. Eles são fornecidos como exemplos ilustrativos.

## Exemplos de ações de IU

#### Causa um incidente

Esta Ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre um incidente diretamente da solicitação de mudança e registre que a mudança causou o incidente.

Crie uma Ação de IU na tabela Solicitação de mudança [change_request] e coloque o seguinte no script:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

**Causa um problema**

Esta Ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre um problema de uma solicitação de mudança e registre que a mudança causou o problema.

Crie uma Ação de IU na tabela Solicitação de mudança [change_request] e cole o seguinte script:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

**Corrija um problema**

Esta Ação de IU permite que uma solicitação de mudança seja gerada a partir de um problema, registrando que a mudança corrige o problema.

Crie uma Ação de IU na tabela Problema [Problema] e cole o seguinte código:

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

### Registro de horas Gestão

. Registro de horas O recurso de gestão permite que os usuários de registro de horas, como designados, relatem e rastreiem o tempo das tarefas atribuídas.

https://player.vimeo.com/video/1107432259?h=08347ba78f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista a este vídeo de três minutos para saber mais sobre a configuração do recurso de acompanhamento de tempo, inserção de tempo e aprovações.

Registro de horas A gestão trabalha com a tabela Tarefa para registrar o tempo trabalhado em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Com Registro de horas Recurso de gestão:

- Os usuários do registro de horas podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa usando registros de horas e. planilhas de horas . Eles podem enviar seus registros de horas e planilhas de horas para aprovação.
- Os registros de horas e planilhas de horas são roteados para aprovação com base em **Aprovador de tempo fora do projeto** e. **Aprovador de tempo do projeto** campos na política de planilha de horas do usuário. Os gerentes de usuários com a função de aprovador de registro de horas também podem registrar o tempo e. enviar a planilha de horas dos recursos
- Os aprovadores de registro de horas podem executar as seguintes tarefas:
  - Revise e aprove ou rejeite os registros de horas em uma planilha de horas enviada.
  - Recupere as planilhas de horas ou registros de horas aprovados para devolvê-los aos usuários para correções.
  - Use painéis para exibir relatórios de exceções de registro de horas e planilha de horas e categorizar o tempo relatado pelos usuários.
  - Delege outro aprovador de registro de horas para processar planilhas de horas de seus recursos quando você não tiver tempo ou estiver indisponível. Observe os seguintes pontos para delegação:
    - Você não pode delegar aprovação somente para um recurso individual.
    - O aprovador de registro de horas delegado não pode delegar ainda mais suas aprovações de planilha de horas.

  As funções project_manager e resource_manager contêm a função Timecard_approver no sistema de base. No entanto, a função Timecard_approver também pode ser usada independentemente sem essas funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O administrador do registro de horas pode criar e gerenciar planilha de horas e também podem aprovar ou rejeitar por exceção e processar as planilhas de horas. O administrador do registro de horas também pode criar ou editar registros de horas de qualquer usuário se os registros de horas estiverem no estado Pendente ou Rejeitado.

**Nota:** O Registro de horas Plug-in de gestão é necessário para usar registros de horas. Alguns dos procedimentos exigem o recurso de gestão de projetos, que ativa registros de horas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Gestão de projetos (com.snc.financial_planning_pmo).

## Domain Separation em Registro de horas Gestão

Domain Separation fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio. A Gestão de registro de horas está em conformidade com a separação de domínio no **Somente dados** nível.

### Gestão de registro de horas

Os administradores podem ativar o. Registro de horas Plug-in de gestão (com.snc.time_card). O plug-in também ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards (com.snc.pa.time_card). No entanto, você precisa de um Performance Analytics licença para usar os painéis.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** . Registro de horas O plug-in de Gestão também é ativado como parte de PPM padrão plug-in (com.snc.financial_planning_pmo).

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Políticas de planilha de horas

As políticas de planilha de horas contêm as políticas às quais uma planilha de horas ou um registro de horas deve aderir.

Por padrão, a política de planilha de horas padrão está disponível com o sistema. Como administrador de registro de horas, você pode criar várias políticas de planilha de horas com base em diferentes requisitos e fluxos de trabalho em sua organização. Por exemplo, especifique uma política de planilha de horas para cada departamento ou equipe e atribua usuários apropriados a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As políticas de planilha de horas também fornecem a capacidade de especificar o fluxo de trabalho de aprovação apropriado para tarefas de projeto e não relacionadas a projeto.

Uma política de planilha de horas pode ser definido como uma política padrão . A política padrão é uma política global de planilha de horas que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas. Apenas uma política de planilha de horas pode ser definida como política padrão.

Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas** para exibir a lista de políticas de planilha de horas.

### Crie uma política de planilha de horas

Como administrador de registro de horas, você pode criar uma política de planilha de horas para definir os requisitos para que os usuários de registro de horas registrem o tempo trabalhado. Os aprovadores de registro de horas devem revisar e processar planilhas de horas de acordo com a política de planilha de horas aplicável.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Política de planilha de horas**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da política. |
| Permitir registros de horas em branco | Opção para habilitar o envio de registros de horas em branco para aprovação.<br><br>Por padrão, esta opção não está selecionada. |
| Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa planejada | Opção para criar um registro de horas automaticamente ao atualizar uma tarefa planejada, se as seguintes condições forem verdadeiras:<br><br>○ Você é um usuário de registro de horas<br>○ Você foi atribuído à tarefa por meio de **Atribuído a.** ou **Lista de designados adicionais** campo<br>○ A tarefa não está em um estado pendente.<br><br>Por padrão, esta opção não está selecionada. |
| Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo de trabalho | Opção para preencher registros de horas automaticamente quando você insere a hora no **Tempo trabalhado** Campo no formulário Tarefa.<br><br>Se um registro de horas não existir para a tarefa, um registro será criado quando o tempo trabalhado for atualizado se as seguintes condições forem verdadeiras: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Você é um usuário de registro de horas.<br>◦ Você foi atribuído à tarefa por meio de **Atribuído a.** ou **Lista de designados adicionais** campo.<br><br>Por padrão, esta opção não está selecionada. |
| Criar registros de horas automaticamente toda semana | Opção para gere registros de horas automaticamente todas as semanas por meio de um trabalho agendado para todos os usuários atribuídos à política de planilha de horas. Os registros de horas são gerados com base nas atribuições de tarefa planejadas e nos planos de recursos alocados fisicamente dos usuários.<br><br>Por padrão, esta opção está selecionada. |
| Atualizar as horas efetivas e o custo em plano de recursos/ relatórios | Opção para atualizar as horas reais e o custo real do plano de recursos associado com base nas horas inseridas no registro de horas aprovado.<br><br>Quando selecionado, você pode associar um plano de recursos relacionado à tarefa selecionada ao registro de horas das seguintes maneiras:<br>◦ Se a tarefa tiver vários planos de recursos, você poderá selecionar o plano apropriado.<br>◦ Se a tarefa tiver um plano de recursos, esse plano será selecionado por padrão.<br><br>As horas da entrada do registro de horas e a taxa de recursos por hora são usadas para atualizar o. **Horas reais** e. **Custo real** valores do plano de recursos associado.<br><br>**Nota:** Se a tarefa não tiver plano de recursos, os registros associados atualizarão o projeto correspondente.<br><br>Por padrão, esta opção não está selecionada. |
| Permitir cancelamento | Opção para habilitar a ação de cancelamento em uma planilha de horas ou registro de horas depois que ela é aprovada e processada.<br><br>Por padrão, esta opção está selecionada. |
| Períodos de cancelamentos permitidos (dias) | Número de dias em que você pode cancelar uma planilha de horas ou registro de horas.<br><br>Este campo aparece quando **Permitir cancelamento** a opção está selecionada.<br><br>O valor padrão é 30. |
| Início da semana | Dia de início da semana da planilha de horas.<br><br>O valor padrão é domingo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Para obter mais informações sobre como filtrar planilhas de horas usando este campo, consulte KB0852458 artigo em Now Support Base de conhecimento. |
| Máximo de horas por dia | Número máximo de horas que podem ser inseridas por dia em uma planilha de horas.<br>O valor padrão é 24.<br>Definir este campo como -1 permite que o recurso insira:<br>○ Um valor de 0 a 24 para as horas trabalhadas a cada dia<br>○ Um valor negativo para corrigir os cartões de registro de horas inseridos anteriormente. |
| Número máximo de horas por semana | Número máximo de horas permitidas em uma semana em uma planilha de horas.<br>O valor do total de horas de uma semana em uma planilha de horas é a soma das horas inseridas por dia dessa semana. Se definido como -1, o total de horas por semana permitido será de até 168 (24 x 7) horas.<br>O valor padrão é 40. |
| Aprovador de tempo que não é de projeto | Tipo de aprovação necessária quando você envia um registro de horas que tem uma tarefa não relacionada ao projeto atribuída.<br>○ **Automático**: O registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado.<br>○ **Gerenciador de usuários**: O registro de horas é roteado para o gerente de usuários para aprovação quando enviado.<br>O gerente de usuários tem a função de aprovador de registro de horas e também é selecionado como gerente do usuário de registro de horas no formulário Usuário.<br>○ **Nenhum**: Um usuário com a função de registro de horas_admin pode aprovar registros de horas quando enviado. |
| Aprovador de tempo de projeto | Tipo de aprovação necessária quando você envia um registro de horas que tem a tarefa do projeto.<br>○ **Automático**: O registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado.<br>○ **Gerente de projetos**: Os registros de horas de uma tarefa de projeto são roteados para o respectivo gerente de projeto para aprovação quando enviados. O gerente de projeto é escolhido da tarefa para a qual você está enviando o tempo.<br>○ **Gerenciador de usuários**: Os registros de horas são roteados para o gerente de usuários para aprovação quando enviados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Ambos** : Os registros de horas são roteados para o gerente de usuários e o gerente de projetos para aprovação quando enviados.<br><br>Um registro de horas permanece no estado Enviado quando apenas um dos aprovadores aprova o registro de horas.<br><br>○ **Nenhum** : Um usuário com a função de administrador time_card pode aprovar registros de horas.<br><br>**Nota:**<br><br>○ O gerente de projetos e o gerente de usuários podem exibir somente os registros de horas que são roteados para aprovação.<br><br>○ Se o gerente de usuário ou o gerente de projeto mudar enquanto o registro de horas ainda não estiver aprovado, o sistema atualizará automaticamente o aprovador do registro de horas.<br><br>○ Se o nome do gerente de projetos ou do gerente de usuários não estiver preenchido no respectivo formulário, um usuário com a função de administrador time_card poderá aprovar registros de horas. |
| Permitir vários tipos de taxa | Opção para fornecer um tipo de taxa em um registro de horas a ser usado durante a geração da linha de despesa.<br><br>Quando esta opção é selecionada, o **Tipo de taxa** O campo é exibido no formulário Registro de horas para habilitar a seleção de um tipo de taxa.<br><br>Para obter mais informações, consulte Tipo de tarifa na tabela de valores de mão de obra . |
| Tipo de taxa padrão | Tipo de tarifa usado por padrão para o registro de horas.<br><br>Se você selecionar nenhum, a opção Tipo de tarifa padrão será usada.<br><br>Este campo aparece quando **Permitir vários tipos de taxa** está marcada. |
| Política padrão | Opção para definir a política de planilha de horas como padrão. A política padrão é uma política global de planilha de horas que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas.<br><br>Apenas uma política de planilha de horas pode ser definida como padrão.<br><br>Uma política de planilha de horas definida como política padrão não pode ser excluída. Primeiro, você deve definir outra política como a política padrão. |

**4.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

- Defina a política de planilha de horas como a política padrão , se necessário.
- Atribua a política de planilha de horas aos usuários .

## Defina uma política de planilha de horas como política padrão

Como administrador de registro de horas, você pode definir uma política de planilha de horas como a política padrão. A política padrão é uma política global de planilha de horas que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Apenas uma política de planilha de horas pode ser definida como política padrão.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política da planilha de horas.
3. Clique em **Definido como padrão** link relacionado.

> **Nota:** O link relacionado aparece somente para uma política de planilha de horas que ainda não está definida como política padrão.

### Resultado
. **Política padrão** . formulário de registro é selecionado para indicar que a política de planilha de horas atual está definida como a política padrão. . **Política padrão** a opção na política de planilha de horas padrão anterior está desmarcada.

Não é possível excluir uma política de planilha de horas padrão. Primeiro, você deve marcar outra política como a política padrão para excluir a política padrão atual.

## Atribua uma política de planilha de horas a um usuário

Como administrador de registro de horas, você pode atribuir uma política de planilha de horas a um usuário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir apenas uma política de planilha de horas a um usuário.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política da planilha de horas.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, mova os usuários para **Lista de usuários** .
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Os usuários selecionados aparecem em **Usuários** lista relacionada. A política de planilha de horas é atribuída aos usuários selecionados.

## Crie um tipo de taxa

Você pode criar tipos de tarifa usando o recurso Tipos de tarifa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A funcionalidade de tipo de taxa é usada para categorizar diferentes tipos de trabalho. Por exemplo, Padrão versus Hora Extra. Ele também pode instruir produtos de terceiros downstream sobre a natureza do trabalho realizado.

Por exemplo:

- Um usuário faz hora extra durante o dia e deve diferenciar o horário padrão de horas extras.
- Um técnico pode ser pago com uma taxa maior de acordo com os tipos diferentes de trabalho envolvidos na execução de uma tarefa.
- Uma tarefa de reparo de dispositivo poderá ser cobrada a uma taxa na primeira hora e uma taxa diferente para o restante das horas.
- Uma chamada de serviço pode durar quatro horas, durante as quais o equipamento especializado é usado por uma hora. A empresa deve capturar o uso do equipamento especializado para fins que vão desde faturamento adicional até conformidade jurídica ou acompanhamento de garantia.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Forneça um nome adequado para o tipo de tarifa. |
| **Descrição** | (Opcional) Resumir a finalidade do tipo de taxa. |
| **Ativo** | Desmarque a caixa de seleção para marcar o tipo de taxa como inativo.<br>**Nota:** A desativação de um tipo de taxa não o remove dos registros onde ele existe. Quando o processamento de registro de horas encontra um tipo de taxa inativa no registro de horas, nenhuma tabela de valores de mão de obra correspondente é encontrada. Nesse caso, a taxa do sistema é usada para gerar a linha de despesa. |

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

- O tipo de taxa é exibido em **Tipos de taxa** lista.
- O tipo de taxa, se ativo, também é exibido no **Tipo de tarifa** Formulário Tabelas de valores de mão de obra, horas trabalhadas, registro de horas e Portal de planilha de horas.

#### Portal da planilha de horas

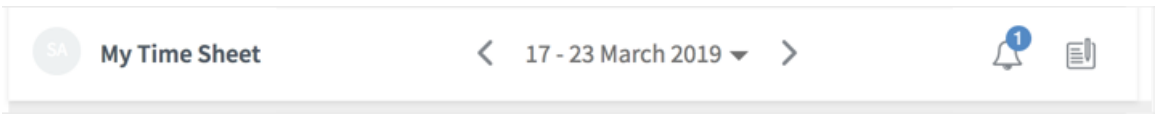
O Portal de planilha de horas categoriza e exibe todas as tarefas atribuídas em uma única exibição para uma determinada semana. O portal permite que você registre o tempo gasto em tarefas diariamente e envie a planilha de horas em uma única ação.

O Portal de planilha de horas funciona com a tabela Tarefa para registrar o tempo gasto em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Ele fornece um detalhamento completo do tempo inserido para a tarefa, categorias de tarefa e dias em uma semana. Ele permite que você:

- Gere registros de horas para projetos atribuídos ou tarefas de projeto.
- Copie registros de horas de uma planilha de horas anterior.
- PESQUISE e crie um registro de horas para uma tarefa que não é exibida na lista Tarefas atribuídas.
- Edite, exclua ou adicione anotações a um registro de horas.
- Envie, aprove, rejeite e cancele uma planilha de horas.
- Exibir notificações para planilhas de horas ou registros de horas enviados, rejeitados e cancelados.

O Portal de planilha de horas é composto pelas seguintes seções:

### Cabeçalho



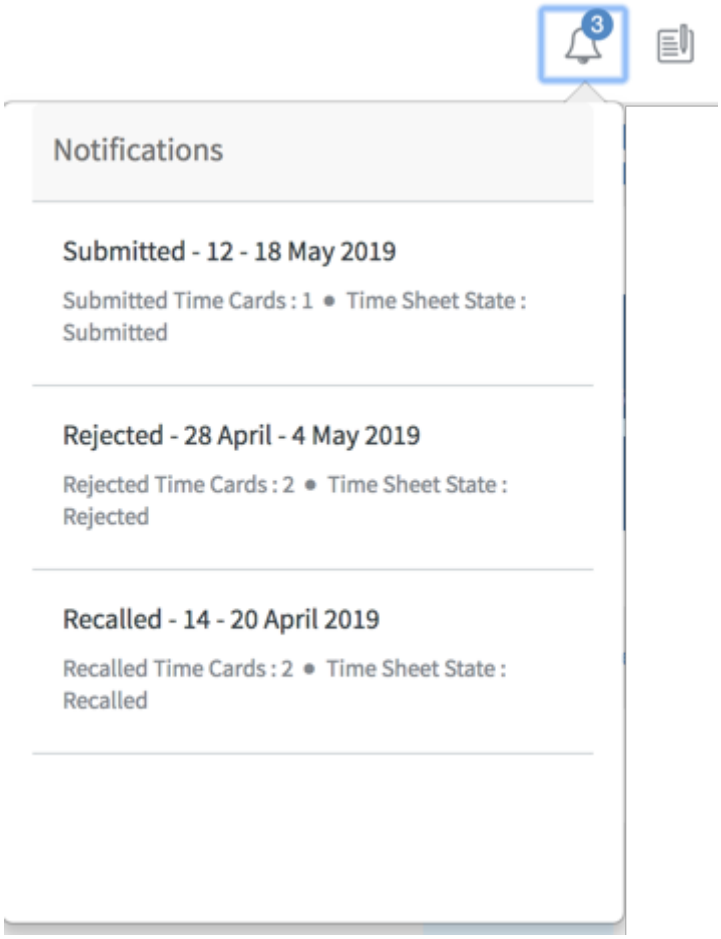

O cabeçalho do Portal da planilha de horas:

- Exibe um intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada e fornece opções para navegar até a planilha de horas da semana anterior ou seguinte.
- Fornece um calendário junto com o intervalo de datas. Clicar em uma data no calendário exibe a planilha de horas da semana da data selecionada.
- Fornece um link para navegar até a planilha de horas da semana atual quando uma planilha de horas diferente está sendo exibida.
- Fornece uma opção em **Minha planilha de horas** que permite que você abra e. edite as planilhas de horas de seus recursos . A opção está disponível somente para um gerente de usuários.
- Fornece uma opção para exibir a planilha de horas na exibição de formulário usando o ícone de exibição de formulário de planilha de horas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

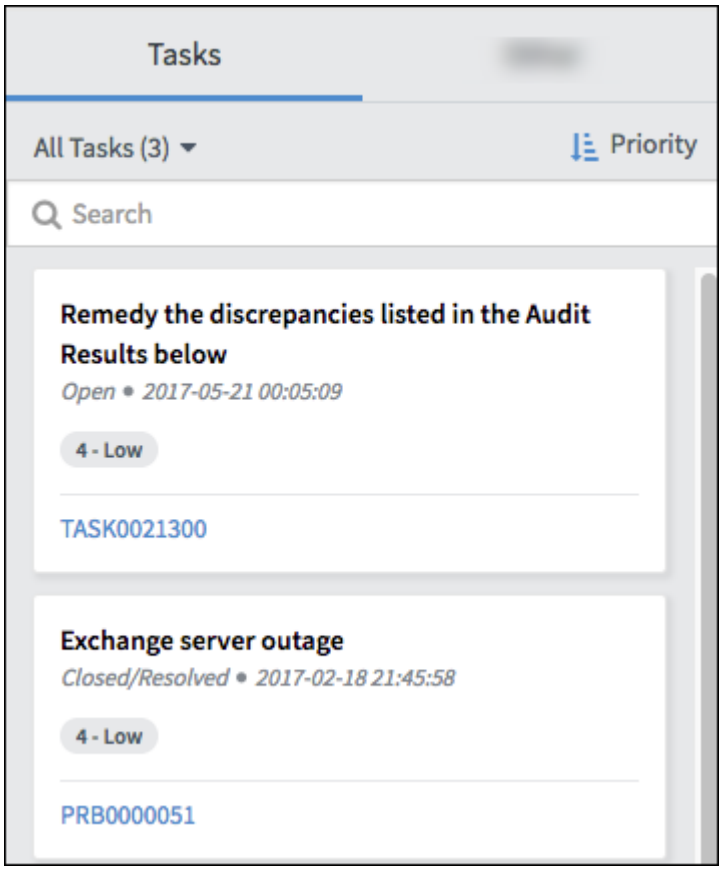
- Exibe as notificações das planilhas de horas enviadas, rejeitadas e canceladas no ícone Mostrar notificações ( ). Cada entrada exibe o número de registros de horas e seu estado. Clique em um item de notificação para abrir a planilha de horas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tarefas




. **Tarefas** exibe suas tarefas atribuídas como cartões. Cada cartão fornece informações sobre uma tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade. As tarefas são derivadas das seguintes condições de filtro:

- Todos os incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que estão ativos.
- Todos os incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que são encerrados na semana selecionada.
- Todas as tarefas para as quais você está alocado durante a semana selecionada.
- Todos os seus projetos atribuídos ou tarefas de projeto que estão ativos durante a semana selecionada. O projeto ou as tarefas do projeto são derivadas das seguintes condições:
  - Um projeto ou tarefa de projeto que foi iniciada e sua data de início real é anterior ao final da semana selecionada.
  - Um projeto ou tarefa de projeto foi encerrado e sua data de término real é após o início da semana.
  - Quando não há datas reais para um projeto, as datas planejadas do projeto devem ocorrer na semana selecionada.
- Todas as histórias ativas atribuídas a você.
- Todas as tarefas de scrum ativas atribuídas a você ou encerradas na semana selecionada.
- Todos os planos de teste ativos atribuídos a você.
- Todos os defeitos e melhorias ativos atribuídos a você ou encerrados na semana selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** . Customer Service Management o plug-in (com.sn_customerservice) está ativado, suas tarefas atribuídas que estão ativas e encerradas na semana selecionada também são derivadas das seguintes tabelas:

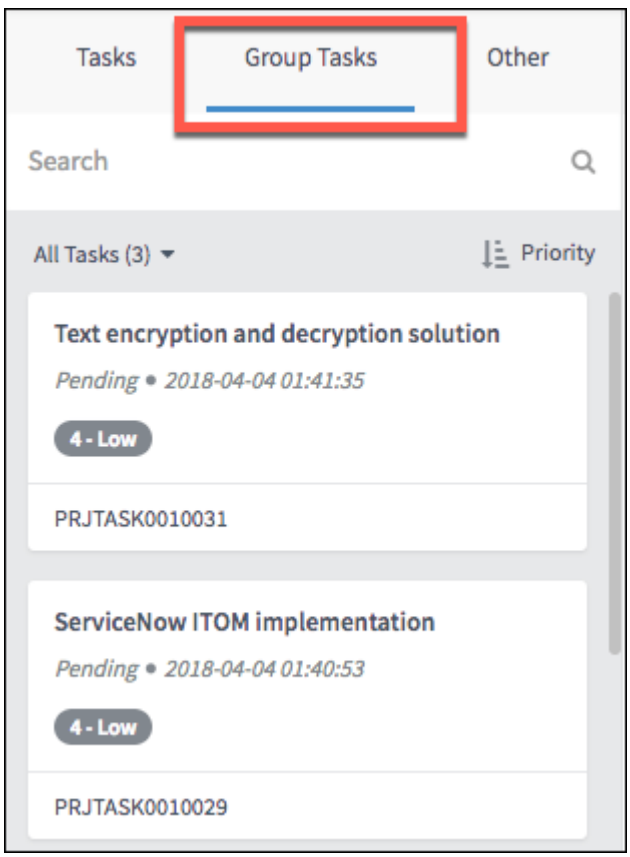
- Caso [sn_customerservice_case]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_task]

Em **Tarefas** , você pode executar as seguintes operações:

- Digite uma palavra-chave no campo de pesquisa para exibir somente cartões com detalhes que correspondam à palavra-chave.
- Cartões de classificação em ordem crescente ou decrescente com base na prioridade, independentemente do tipo de tarefa.
- Exibir cartões com base em uma categoria, como projetos, tarefas de projeto, incidente, problema, mudanças, defeitos, melhorias, planos de teste e tarefas de scrum.
- Crie registros de horas para tarefas atribuídas. Consulte Crie registros de horas e registre o tempo por meio do Portal de planilha de horas.

**Nota:** Políticas de planilha de horas aplicar ao criar ou editar um registro de horas.

### Tarefas de grupo

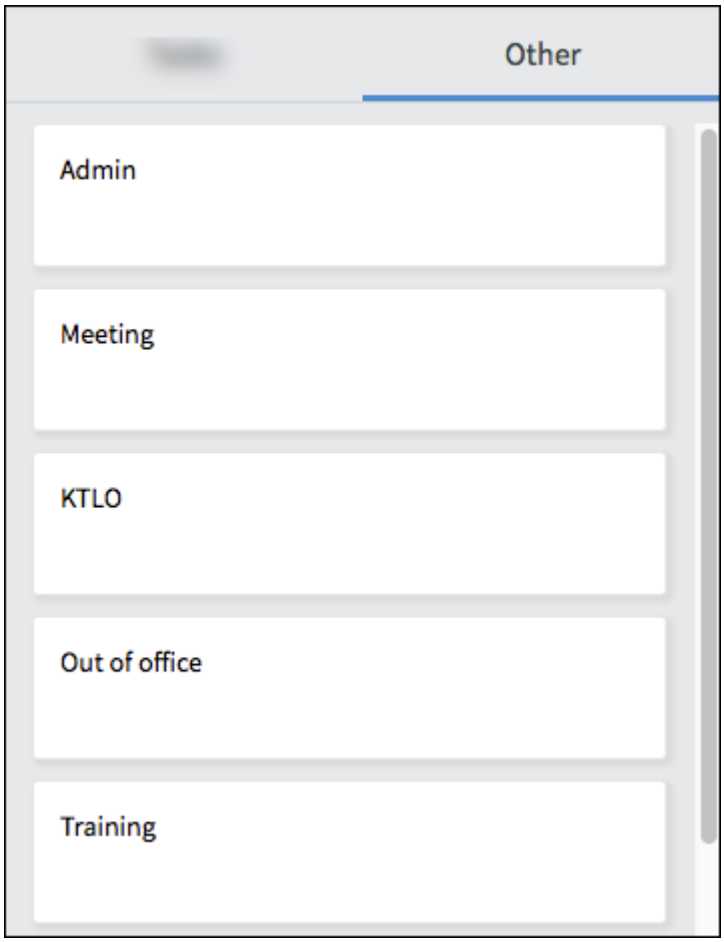



. **Tarefas de grupo** exibe as tarefas atribuídas ao seu **Grupo de atribuição** . As tarefas de grupo são exibidas como cartões na guia. Um cartão fornece informações sobre a tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

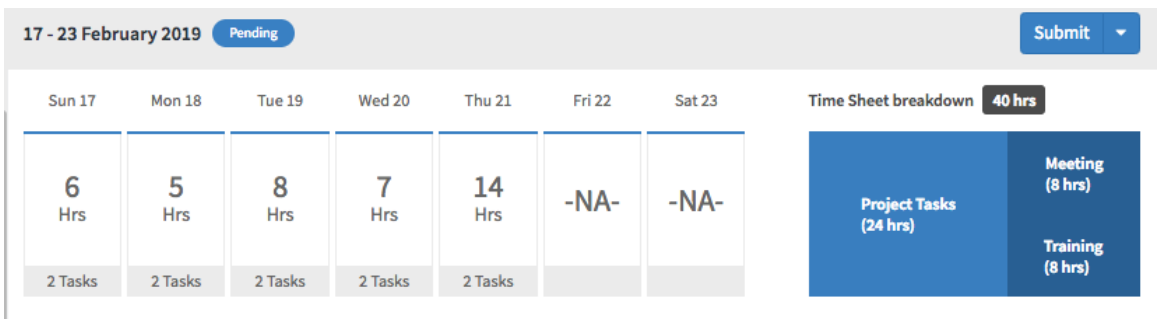
## Outro




. **Outro** A guia exibe os cartões usados para registrar o tempo do trabalho operacional, como administração, reunião e KTLO.

**Nota:** A lista de categorias no registro de horas controla a lista de cartões exibidos no **Outro** . Se um administrador marcar qualquer uma das categorias como inativa nos registros de horas, essas categorias não serão exibidas no **Outro** .

## Planilha de horas




Iniciando Zurich o portal de versão, registros de horas e planilha de horas oferece suporte a atribuições de recursos. Os usuários podem selecionar uma atribuição de recurso específica ao criar registros de horas e enviar um registro de horas por meio do portal de planilha de horas. O administrador do sistema pode habilitar a coluna de atribuição de recursos no portal da planilha de horas. Para obter mais informações sobre como adicionar a coluna de atribuição de recursos à planilha de horas, consulte Base de conhecimento para KB1649389 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seção Planilha de horas:

- Exibe o intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada.
- Indica o estado da planilha de horas que está sendo exibida.
- Exibe o número total de tarefas e horas que você inseriu para cada dia em uma semana. Quando você clica em um dia na planilha de horas, a coluna desse dia é realçada em **Planilha de horas** e. **Registros de horas registrados** seções. O primeiro dia exibido na seção Planilha de horas é baseado no valor especificado em **A semana começa em** em usuários Planilha de horas . Por exemplo, se **A semana começa em** Sexta-feira, a seção Planilha de horas começa com Sexta-feira.
- Indica o número total de horas que você inseriu na planilha de horas. O detalhamento da planilha de horas também exibe um detalhamento das horas inseridas pelo usuário em diferentes categorias de trabalho, como tarefas de projeto, administrador, reunião, tarefas de acompanhamento ou solicitações de mudança.
- Fornece opções que permitem que você faça isso envie uma planilha de horas e copiam registros de horas de uma planilha de horas anterior. Para um aprovador, opções para aprovar ou rejeitar uma planilha de horas enviada e cancelar uma planilha de horas processada estão disponíveis.

## Registro de horas conectadas

Logged Time Cards — Add unassigned tasks to Time Sheet

| Short description | Project time category | Rate type | Resource plan | Sun 12 | Mon 13 | Tue 14 | Wed 15 | Thu 16 | Fri 17 | Sat 18 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Admin | None | None | None | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Sales Reques... PRJ0021497 | Develop... | None | RPLN000... | 0 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 0 | 12 |
| Security Revi... PRJ0021123 | None | None | RPLN002... | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 20 |
| Apply patche... CHG0000009 | None | None | None | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |

Cada linha na seção Registros de horas registrados representa uma entrada de registro de horas para uma determinada semana. Ele tem detalhes como ícone para o estado do registro de horas, descrição resumida da tarefa, categoria de tempo do projeto, tipo de taxa, plano de recursos e tempo registrado. Cada linha do registro de horas contém opções que permitem editar, excluir ou adicionar anotações a um registro de horas. Para obter mais informações, consulte Crie registros de horas e registre o tempo por meio do Portal de planilha de horas.

### Nota:

- . **Tipo de taxa** a coluna fica visível somente quando **Permitir vários tipos de taxa** a opção na política de planilha de horas do usuário está selecionada.
- . **Plano de recursos** a coluna fica visível somente quando **Atualizar horas reais e custo em planos de recursos/relatórios** a opção na política de planilha de horas do usuário está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O ícone ao lado da descrição resumida de uma linha indica um estado de registro de horas. O ícone de mesclagem ( em uma linha de registro de horas indica que existe um registro de horas duplicado para a mesma tarefa na planilha de horas e fornece a opção para mesclá-los em um único registro de horas.

Quando não há registros de horas, a seção Registros de horas registrados exibe **Gerar registros de horas** e. **Cópia da planilha de horas anterior** botões para criar registros de horas.

**Nota:** O Portal de planilha de horas não foi projetado para uso em dispositivos móveis e pode não aparecer como mostrado neste documento.

### Crie registros de horas e registre o tempo por meio do Portal de planilha de horas

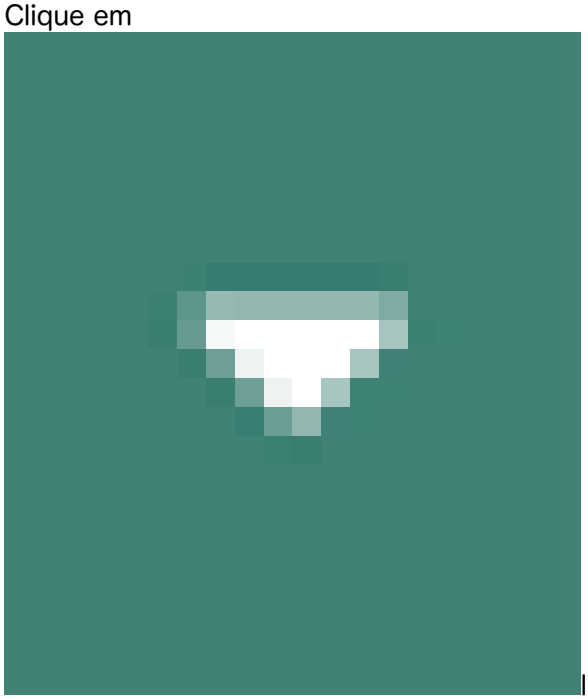
Depois de criar registros de horas no Portal de planilha de horas, registre a hora nos registros de horas.

#### Antes de Iniciar

- O portal de planilha de horas é compatível com atribuições de recursos criadas usando Espaço de projetos . Quando os registros de horas são aprovados, os gerentes de projeto podem exibir as horas planejadas versus reais para uma atribuição em Espaço de projetos e. Espaço de gestão de recursos exibição de mapa térmico.
- Função necessária: timecard_user

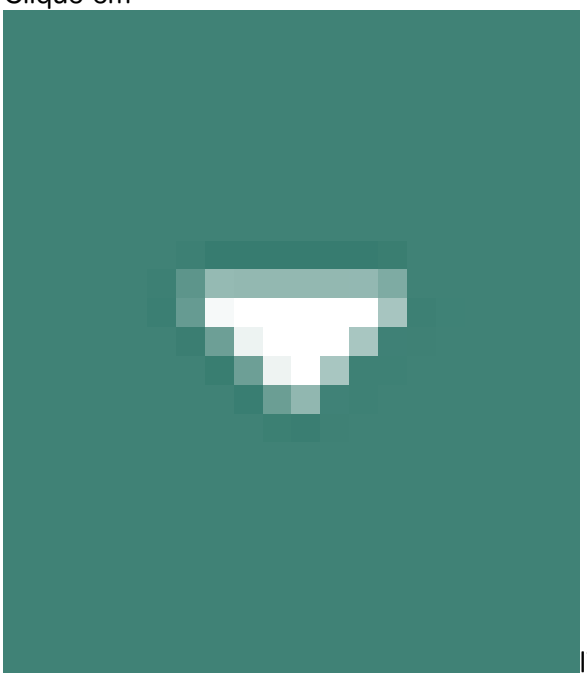
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Crie registros de horas no **Registros de horas registrados** usando qualquer uma das seguintes opções.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Gere registros de horas para projetos atribuídos ou tarefas de projeto** | **a.** Clique em  lista de sele–ção ao lado de **Enviar** .<br>**b.** Selecione **Gerar registros de horas** . A opção também aparece em **Registros de horas registrados** seção quan– |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| | do um usuário não tem registros de horas para a semana selecionada.<br><br>**Nota:**<br>▪ Se existir um registro de horas para uma tarefa de projeto durante a semana selecionada, um registro de horas duplicado não será criado.<br>▪ Os registros de horas são gerados somente para as tarefas do projeto que estão em andamento ou planejadas para a semana selecionada.<br>▪ . **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** . formulário do projeto determina o nível em que os registros de horas são criados para tarefas do projeto. |
| **Copie registros de horas de uma planilha de horas anterior** | **a.** Clique em  lista de seleção ao lado de **Enviar** .<br>**b.** Selecione **Cópia da planilha de horas anterior** . A opção também aparece em **Registros de horas registrados** se- |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| | ção quando um usuário não tem registros de horas para a semana selecionada.<br>**Nota:**<br>▪ Os registros de horas de todas as tarefas do projeto que estão em andamento ou planejadas na semana atual são copiados da planilha de horas selecionada. Se existir um registro de horas para uma tarefa de projeto, um registro de horas duplicado não será criado durante a cópia.<br>▪ Os registros de horas para todas as categorias não relacionadas a tarefas, como reuniões e treinamentos, são copiados da planilha de horas selecionada. Se existir um registro de horas para uma categoria que não seja tarefa, um registro de horas duplicado será criado durante a cópia. |
| **Crie um registro de horas na guia Tarefas, Tarefas de grupo ou Outro** | **a.** Em **Tarefas** , **Tarefas de grupo** , ou **Outro** , aponte para uma tarefa (cartão) para a qual você deseja criar um registro de horas.<br>**b.** Clique em **Adicionar à planilha de horas** .<br>**Nota:** **Adicionar à planilha de horas** cria um registro de horas com o tipo de taxa padrão do usuário, se ele existir. |
| **Crie vários registros de horas na guia Tarefas** | **a.** Em **Tarefas** , selecione várias tarefas para as quais você deseja criar registros de horas.<br>**b.** Clique em **Adicionar selecionados à planilha de horas** . |
| **Crie um registro de horas para a tarefa não atribuída** | **a.** Em **Registros de horas registrados** , clique em **Adicione tarefas não atribuídas à planilha de horas** .<br>**b.** Insira o número da tarefa ou a descrição resumida da tarefa em que você trabalhou durante a semana selecionada. |

Com base em **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** configurações de campo no **Preferências** de um projeto, o. **Adicionar à planilha de horas** e. **Adicionar selecionados à planilha de horas** As opções são exibidas no Portal de planilha de horas.

Se existir um registro de horas duplicado para um registro de horas, você poderá mesclar ambos os registros de horas para se tornar um único, exceto para registros de horas no estado Processado, Aprovado ou Cancelado. Um registro de horas duplicado é identificado comparando os valores em **Descrição resumida** , **Estado** , **Tarefa** , **Categoria** , **Tipo de tarifa** , **Plano de recursos** , ou **Categoria de tempo do projeto** campos no registro de horas.

3. Em **Registros de horas registrados** registrar o tempo em um registro de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Por meio da edição em linha** | **a.** Selecione uma linha e pressione **Insira** . Você também pode clicar duas vezes em uma linha.<br>**b.** Edite os valores conforme necessário. |
| **Por meio do formulário de registro de horas** | **a.** Aponte para uma linha e clique no ícone Mais ações .<br>**b.** Para abrir o formulário Registro de horas, clique em **Abrir Exibição de formulário** .<br>**c.** Insira as horas no formulário de registro de horas.<br>**d.** Clique em **Salvar**. |
| **Adicione anotações a registros de horas** | **a.** Aponte para uma linha e clique no ícone Mais ações.<br>**b.** Para adicionar uma anotação, clique em **Adicionar anotação** . |

### Envie a planilha de horas por meio do Portal de planilha de horas

Depois de atualizar a planilha de horas com o tempo trabalhado em uma determinada semana, envie-a para aprovação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_user

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você envia uma planilha de horas, os registros de horas são verificados em relação ao atribuído política de planilha de horas . Se não houver uma política de planilha de horas atribuída, os registros de horas serão verificados em relação à política de planilha de horas padrão. As regras de negócios impedem que você envie uma planilha de horas caso alguma violação seja encontrada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique em **Enviar**.
   A planilha de horas é movida para o estado Enviado.

### Registre a hora e envie planilhas de horas de seus recursos

Como gerente de usuários, você pode registrar o tempo e enviar a planilha de horas de seus recursos.

#### Antes de Iniciar
Um gerente de usuários deve ter a função de aprovador de registro de horas para criar e editar registros de horas e enviar a planilha de horas de outros usuários de registro de horas. O gerente de usuários tem uma das funções necessárias e é o que está listado como o gerente dos usuários do registro de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: timecard_approver

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique em **Minha planilha de horas** e selecione o usuário para o qual você deseja aprovar ou rejeitar a planilha de horas em **Meus recursos** .

   . **Meus recursos** a seção lista os usuários do registro de horas que se reportam a você.

   **Nota:** A lista de seleção com **Minha planilha de horas** está disponível somente para um gerente de usuários.

3. Crie registros de horas e registre o tempo por meio do Portal de planilha de horas conforme necessário.
4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

- A planilha de horas do usuário selecionado passa para o estado Enviado. . política de planilha de horas atribuído ao usuário do registro de horas é usado para validação quando você envia a planilha de horas.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e são movidos para o estado Enviado.
- . **Aprovar** e. **Rejeitar** Os botões aparecem na seção Planilha de horas. Os dois botões aparecem somente para um gerente de usuários.

### O que Fazer Depois

Depois de enviar a planilha de horas do seu recurso, clique em **Aprovar** ou **Rejeitar** para aprová-lo ou rejeitá-lo. Somente os registros de horas que são roteados para o gerente de usuários são aprovados ou rejeitados. O roteamento para aprovação acontece com base em **Aprovador de tempo fora do projeto** e. **Aprovador de tempo do projeto** campos na política de planilha de horas do usuário do registro de horas.

#### Planilhas de horas

Uma planilha de horas agrupa todos os registros de horas de um usuário para a semana determinada.

Com planilhas de horas:

- Os usuários de registro de horas podem enviar o tempo todo para a semana de trabalho em uma única etapa usando uma planilha de horas.
- Os aprovadores de registro de horas podem aprovar todos os registros de horas em uma planilha de horas para um usuário em uma única etapa aprovando a planilha de horas. Eles não precisam aprovar vários registros de horas para um determinado usuário individualmente.
- Rastreie as atividades de uma planilha de horas, como quem enviou ou aprovou uma planilha de horas, na seção Atividades do formulário Planilha de horas. Esta auditoria de atividade de planilha de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento de registro de horas para outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o. **Estado** Campo da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades do registro de horas, se ainda não estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Uma planilha de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pendente**

Uma planilha de horas foi criada, mas o usuário ainda está fazendo mudanças antes de enviá-la.

**Enviado**

Uma planilha de horas foi enviada para aprovação. O aprovador pode aprová-lo ou rejeitá-lo.

**Aprovadas**

Uma planilha de horas foi aprovada. Se a planilha de horas não for atualizada automaticamente para Processada, isso significa que não houve tarefa associada à planilha de horas.

**Processado**

Uma planilha de horas foi processada pelo sistema. Depois que uma planilha de horas é aprovada, a regra de negócios pós-criação de despesa a partir do registro de horas aprovado é acionada. Esta regra de negócio cria uma linha de despesa para a tarefa associada e atualiza o estado para Processado.

**Rejeitado**

Uma planilha de horas foi enviada de volta para o remetente para mudanças.

**Anulado**

Uma planilha de horas foi cancelada pelo remetente para modificação.

## Crie uma planilha de horas

Como usuário de registro de horas, você pode criar uma planilha de horas para agrupar todos os registros de horas da semana determinada e enviá-los em uma única etapa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário pode criar apenas uma planilha de horas por semana.

**Nota:** Quando um usuário cria um registro de horas para uma semana, uma planilha de horas também é criada automaticamente para essa semana.

### Procedimento

1. Crie a planilha de horas com uma dessas opções.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **No menu Planilha de horas** | Navegar até **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Atual (Esta semana)**.<br>O formulário de planilha de horas da semana atual é aberto. |
| **Na lista da planilha de horas** | **a.** Navegar até **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Tudo** > **Novo(a)**.<br>**b.** Clique em **Nova**. |

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Planilha de horas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Início da semana | Data de início da semana para a qual a planilha de horas foi criada.<br>**Nota:** . política de planilha de horas **A semana começa em** controla o dia de início da semana. |
| Total de horas | Número de horas que o usuário trabalhou nessa semana. Este campo é preenchido automaticamente a partir das horas registradas para os registros de horas associados. |
| Usuário | Nome do usuário para o qual a planilha de horas foi criada. |
| Estado | Estado atual da planilha de horas. Todas as novas planilhas de horas começam como Pendentes.<br>estados padrão: Pendente, Enviado, Aprovado, Processado e Rejeitado, cancelado. |
| Comentários | Comentários relacionados à planilha de horas. |
| Anotações | Qualquer informação adicional. |

3. Clique em **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Adicione registros de horas à planilha de horas. Você pode usar os links relacionados e a lista relacionada para adicionar registros de horas. Você também pode adicionar registros de horas usando Portal de planilha de horas .

### Links relacionados ao formulário de planilha de horas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Gerar registro de horas | Link para gerar registros de horas para as tarefas de projeto atribuídas. |
| Copiar da planilha de horas anterior | Link para abrir o. **Copiar planilha de horas** para você copie os registros de horas de planilhas de horas anteriores. |
| Portal da planilha de horas | Link para abrir o Portal da planilha de horas para exibir e gerenciar a planilha de horas. |

### Listas relacionadas ao formulário de planilha de horas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Registros de horas | Lista de registros de horas que fazem parte da planilha de horas.<br>Para criar um registro de horas, clique em **Novo** . |

### Envie uma planilha de horas

Quando a planilha de horas for atualizada com o tempo trabalhado, você poderá enviar a planilha de horas da semana para enviar todos os registros de horas da semana juntos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um usuário envia uma planilha de horas, o. política de planilha de horas atribuído ao usuário é usado para validação. Se não houver nenhuma política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócio impedem que um usuário envie uma planilha de horas caso alguma violação seja encontrada.

**Nota:** Você também pode executar esta tarefa no Portal de planilha de horas .

### Procedimento

1. Navegue até a planilha de horas usando uma das seguintes opções:
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Pendente, navegue até**Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Pendente**.
   - Para enviar a planilha de horas da semana atual, navegue até **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Rejeitado, **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Rejeitado**. Você pode fazer as mudanças necessárias conforme sugerido nos comentários de rejeição para reenviar uma planilha de horas rejeitada.
2. Para enviar na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas.
3. Se necessário, adicione comentários.
4. Clique em **Enviar planilha de horas** .

### Resultado
- A planilha de horas é movida para o estado Enviado.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e são movidos para o estado Enviado.

## Aprovar ou rejeitar uma planilha de horas

Exiba, aprove ou rejeite planilha de horas ou registros de horas para o usuário, para a semana determinada, em uma única etapa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_approver ou timecard_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente de usuários é aquele que tem uma das funções necessárias e é selecionado em **Gerente** Campo no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

Durante o tempo de ausência temporária, o gerente de usuários pode Delegue aprovações de planilha de horas a outro usuário com as funções necessárias como aprovador da planilha de horas. Para o período especificado, o usuário delegado também recebe todas as planilhas de horas enviadas pelos usuários do registro de horas para processar.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Planilhas de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas para aprovar ou rejeitar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se necessário, adicione comentários.
4. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar** .

### Resultado

- A planilha de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.

  **Nota:** Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone Mostrar notificações ( em Portal de planilha de horas .

- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são aprovados ou rejeitados automaticamente.
- Se algum registro de horas na planilha de horas estiver pendente de aprovação por um dos aprovadores, conforme definido por política de planilha de horas , A planilha de horas permanece no estado Enviado.

**Nota:**

- Você também pode aprovar ou rejeitar os registros de horas em uma planilha de horas seletivamente selecionando um ou mais registros de horas e aprovando ou rejeitando-os.
- Se uma planilha de horas for rejeitada, todos os registros de horas associados no estado Enviado também serão rejeitados automaticamente. Os registros de horas no estado Aprovado e Processado da planilha de horas permanecem inalterados.
- Se todos os registros de horas em uma planilha de horas forem aprovados, a planilha de horas será movida automaticamente para o estado Aprovado.
- Se um registro de horas em uma planilha de horas estiver no estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas, a planilha de horas também será movida para o estado Rejeitado.

### Registros de horas

Os registros de horas são usados para registrar o tempo trabalhado em uma tarefa por um designado.

O recurso de gestão de registro de horas funciona com a tabela Tarefa para registrar o tempo trabalhado em projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Os designados da tarefa podem registrar o tempo trabalhado no *Tempo trabalhado* em um registro de tarefa ou insira as horas diretamente no registro de horas. Algumas tabelas são compatíveis com a criação automática de registro de horas com base nos campos de data de início e término.

Rastreie as atividades de um registro de horas, como quem enviou ou aprovou um registro de horas, na seção Atividades do formulário Registro de horas. Esta auditoria de atividade de registro de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento da planilha de horas para outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o. **Estado** Campo da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades do registro de horas, se ainda não estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Você pode associar registros de horas para as tarefas do projeto e outras categorias de tarefa, como reunião e treinamento, com relevantes planos de recursos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você aprova um registro de horas, o tempo registrado no registro de horas é salvo diariamente na tabela Registro de horas diário [time_card_daily]. Usando dados de registro de horas diárias, você pode gerar relatórios de registro de horas por dias para qualquer período, independentemente do período da planilha de horas ao qual os registros de horas pertencem. Por exemplo, você pode criar um relatório de registro de horas mensal que inclui registros de horas do primeiro dia ao último dia do mês.

Os registros de horas também têm um mecanismo de aprovação opcional para que os gerentes de projeto aprovem os registros de horas. Os administradores e aprovadores de registro de horas podem ver todos os registros de horas da semana. Todos os usuários que estão em uma função responsável por trabalhar nas tarefas também podem acessar seus registros de horas pessoais. Um registro de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

**estados do registro de horas**

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Pendente | Um registro de horas que não foi enviado para aprovação. |
| Enviado | Um registro de horas enviado para aprovações. |
| Aprovadas | Um registro de horas aprovado. |
| Processado | Um registro de horas aprovado com uma linha de despesa para a tarefa associada. |
| Rejeitado | Um registro de horas rejeitado. |
| Anulado | Um registro de horas aprovado cancelado para todos os ajustes necessários. |

## Crie um registro de horas

Você pode criar registros de horas para registrar o tempo em relação ao trabalho realizado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Iniciando Zurich, os usuários podem selecionar uma atribuição de recurso para associá-la a registros de horas para calcular os esforços reais e marcá-los aos respectivos projetos.

. **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** . formulário do projeto determina o nível no qual os registros de horas das tarefas do projeto podem ser criados.

**Nota:** Os registros de horas criados a partir do formulário Projeto não preenchem os Planos de recursos automaticamente para evitar alocações aleatórias. Para obter mais informações, consulte KB0814884 artigo no Now Support Base de conhecimento.

Os registros de horas podem ser criados automática ou manualmente.

- *Automático* : Use as seguintes opções para gerar automaticamente os registros de horas:
  - *Atualizando a tarefa* :

**Criação automática de registro de horas na atualização da tarefa**

Configure registros de horas a serem criados quando um usuário atualizar um registro de tarefa. . **Criação automática de registro de horas na atualização da tarefa** atribuído política de planilha de horas controla esse comportamento e é definido como falso por padrão.

**Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo de trabalho**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure registros de horas a serem criados quando um usuário for registrado **Tempo trabalhado** . Um registro de horas será criado se não existir um registro de horas para a tarefa. A política de planilha de horas **Preenchimento automático do registro de horas com entradas de tempo trabalhado** controla esse comportamento e é definido como falso por padrão.

Em **Tarefa do projeto** , **Incidente** , **Problema** . **Mudança** . **Tempo trabalhado** o campo não aparece por padrão e deve ser configurado no formulário.

- *Por trabalho agendado* : Configure registros de horas para que as tarefas do projeto sejam geradas automaticamente para os usuários por meio de um trabalho agendado . Somente o administrador pode configurar um trabalho agendado.

**Nota:** Os registros de horas não podem ser criados automaticamente quando você usa a interface móvel. Use a interface da área de trabalho se quiser usar o recurso de registro de horas automático.

- *Manual* : Crie um registro de horas para cada tarefa e insira a hora manualmente.

## Procedimento

**1.** Crie o registro de horas usando uma das seguintes opções.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **No Portal da planilha de horas** | **a.** Navegar até **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.<br>**b.** Abra a semana no **Calendário** para o qual você deseja criar o registro de horas. |
| **Em uma lista relacionada de planilha de horas** | **a.** Abra a planilha de horas para a qual você deseja criar o registro de horas.<br>**b.** Em **Registros de horas** lista relacionada, clique em **Novo** . |
| **Em um link relacionado à planilha de horas** | **a.** Abra a planilha de horas para a qual você deseja criar o registro de horas.<br>**b.** Clique em qualquer um dos seguintes links relacionados:<br>▪ **Gerar registros de horas** : Esta opção gera os registros de horas para to–das as tarefas do projeto atribuídas ao usuário para a semana da planilha de horas. Com esta opção, registros de horas são gerados somente para as tarefas do projeto que estão em anda–mento ou planejadas nessa semana.<br>▪ **Cópia da planilha de horas anterior** : Esta opção cópias todos os registros de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| | horas (para tarefas de projeto e não projeto) de uma planilha de horas sele–cionada.<br><br>**Nota:**<br><br>Ao usar os links relacionados para criar registros de horas:<br><br>▪ Se existir um registro de horas para uma tarefa de projeto para a semana do registro de horas, um registro de horas duplicado não será criado.<br>▪ Os registros de horas são gera–dos somente para as tarefas do projeto que estão em andamento ou planejadas nessa semana. |

**2.** No formulário, preencha os campos.

**Registro de horas**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Início da semana | Data de início da semana da planilha de horas.<br><br>**Nota:** . política de planilha de horas **A semana começa em** controla o dia de início da semana. Uma mensagem é exibida quando você tenta associar um plano de recursos a um registro de horas quando a semana em que o registro de horas começa está fora das datas do plano de recursos. |
| Estado | Estado atual do registro de horas. Todos os novos registros de horas começam no estado Pendente.<br><br>Os diferentes estados de um registro de horas são Pendente, Enviado, Aprovado, Processado, Rejeitado, e cancelado. |
| Categoria | Tipo de tarefa para a qual o registro de horas é criado. |
| Tarefa | Tarefa associada ao registro de horas. |
| Categoria de tempo de projeto | Tipo de atividade no projeto para o qual o tempo é relatado.<br><br>Este campo aparece quando você seleciona **Projeto/Tarefa do projeto** ou **Trabalho da tarefa** em **Categoria** campo. |
| Usuário | Nome do usuário para o qual o registro de horas foi criado. |
| Atribuição de recursos | Selecione uma atribuição de recurso atribuída ao usuário. Quando o registro de horas é aprovado, as horas reais são usadas para exibir as horas planejadas versus reais na exibição do mapa térmico em Espaço de projetos e. Espaço de gestão de recursos.<br><br>Uma atribuição de recurso é associada ao registro de horas das seguintes maneiras: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Se o usuário tiver várias atribuições de recursos, você poderá selecionar a atribuição apropriada.<br>○ Se o usuário tiver apenas uma atribuição de recurso, esse plano será selecionado por padrão. |
| | |
| | |
| | |

3. Clique em **Enviar**.

### Resultado

- O registro de horas é criado para o período de registro de horas selecionado.
- Se a planilha de horas da semana não existir, uma planilha de horas será criada para a semana do registro de horas.

### O que Fazer Depois

Depois que o registro de horas é criado, as horas dessa tarefa podem ser incrementadas automaticamente a partir de **Tempo trabalhado** campo no registro da tarefa. A política de planilha de horas **Preenchimento automático do registro de horas com entradas de tempo trabalhado** controla a forma como a hora é atualizada nos registros de horas. A política está definida como *falso* por padrão. Se as atualizações automáticas do tempo trabalhado não estiverem configuradas, o usuário deverá atualizar manualmente o registro de horas.

#### Tópicos relacionados

Mapeie uma categoria de registro de horas com tipos de trabalho operacional

## Copie registros de horas de uma planilha de horas anterior

Outra opção para criar registros de horas é copiá-los de uma planilha de horas existente, que copia todos os registros de horas (para tarefas de projeto e não relacionadas a projeto) de uma planilha de horas selecionada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode executar esta tarefa no Portal de planilha de horas .

### Procedimento

1. Abra o registro da planilha de horas para o qual você deseja criar os registros de horas.
2. Clique em **Cópia da planilha de horas anterior** link relacionado.
3. Em **Selecione Planilha de horas** , selecione uma planilha de horas anterior da qual você deseja copiar os registros de horas.
4. **Opcional:** Você pode copiar o tempo registrado para as tarefas na planilha de horas anterior, selecione **Tempo de cópia registrado** caixa de seleção.
5. Clique em **OK**.

### Resultado

#### Registros de horas para tarefas do projeto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de horas de todas as tarefas do projeto que estão em andamento ou planejadas na semana atual são copiados da planilha de horas selecionada. Se existir um registro de horas para uma tarefa de projeto, um registro de horas duplicado não será criado durante a cópia.

**Registros de horas para categoria não tarefa**

Os registros de horas para todas as categorias não relacionadas a tarefa, como reuniões e treinamentos, são copiados da planilha de horas selecionada. Se existir um registro de horas para uma categoria que não seja tarefa, um registro de horas duplicado será criado durante a cópia.

**Nota:**

- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa e a política de planilha de horas do usuário os tipos de taxa são permitidos e, em seguida, os tipos de taxa também são copiados para a planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa, mas a política de planilha de horas do usuário não permitir mais tipos de taxa, os tipos de taxa não serão copiados para a planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver um tipo de taxa inativo, esse tipo de taxa não será copiado. Se necessário, o usuário pode inserir um tipo de taxa diferente antes de salvar os registros de horas individuais.

### Gerar registros de horas automaticamente

Como administrador, você pode configurar um trabalho agendado para gerar registros de horas automaticamente para tarefas de projeto atribuídas a usuários de registro de horas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além da opção manual **Gerar registros de horas** , um trabalho agendado pode ser executado para gerar automaticamente os registros de horas para tarefas do projeto. Um trabalho pode ser programado para ser executado todas as semanas, por exemplo, em todos os domingos para gerar planilhas de horas para todos os usuários para a próxima semana. Você pode configurar quando executar o trabalho agendado com base no processo de negócios da organização. Por padrão, o trabalho agendado está desativado. Para obter mais informações, consulte Programe uma execução de script .

**Nota:** O trabalho agendado gera registros de horas automaticamente somente para os usuários que têm o. **Criar registros de horas automaticamente a cada semana** opção definida como verdadeira em seus atribuídos política de planilha de horas .

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Na lista Trabalhos agendados, selecione **Gerar registros de horas automaticamente** .
3. Configure os seguintes parâmetros no script de acordo com os requisitos de negócios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- EXECUTAR PARA (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
- Nome do grupo (includeGroups, excludeGroups)

**Nota:**

- Se existir um registro de horas para uma tarefa de projeto para a semana do registro de horas, um registro de horas duplicado não será criado.
- Os registros de horas são gerados somente para as tarefas do projeto que estão em andamento ou planejadas nessa semana.
- . **Permitir emissão de relatórios de registro de horas em** . formulário do projeto determina o nível em que os registros de horas das tarefas do projeto são criados.

**Example:**
O script de exemplo a seguir é executado quando um trabalho agendado é executado para gerar registros de horas para o. Semana atual para Banco de dados e. Hardware grupos:

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

### Envie um registro de horas

Como usuário do registro de horas, depois que um registro de horas da semana é atualizado com o tempo trabalhado, você pode enviar o registro de horas individualmente.

**Antes de Iniciar**
Um registro de horas no estado Pendente ou Rejeitado pode ser enviado.

Função necessária: timecard_user

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Quando um usuário envia um registro de horas, o. política de planilha de horas atribuído ao usuário é usado para validação. Se não houver nenhuma política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócio impedem que um usuário envie um registro de horas caso alguma violação seja encontrada.

**Procedimento**

**1.** Navegue até:

- **Planilhas de horas** > **Meus registros de horas** > **Tudo**
- . **Registros de horas** lista relacionada em uma planilha de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Você pode selecionar vários registros de horas para enviar.

2. Na lista Registro de horas, abra o registro de horas a ser enviado.
3. Clique em **Enviar registro de horas** .

### Resultado

- O registro de horas passa para o estado Enviado.
- O registro de horas é enviado a um aprovador com base nos valores definidos em **Aprovador de tempo do projeto** e. **Aprovador de tempo fora do projeto** campos na política de planilha de horas atribuídos ao usuário.

**Nota:** Se o gerente de projeto ou usuário for alterado após o envio do registro de horas, o registro de horas será redirecionado automaticamente para o novo gerente de projeto ou usuário para aprovação.

## Aprovar ou rejeitar um registro de horas

Como aprovador de registro de horas, você pode exibir e aprovar ou rejeitar um registro de horas enviado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_approver ou timecard_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir somente os registros de horas que são enviados a você para aprovação ou que você foi delegado como aprovador de registro de horas por um dos outros gerentes de usuário. . política de planilha de horas atribuído ao usuário controla o processo de aprovação.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Registros de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Selecione o registro de horas a ser aprovado ou rejeitado.
3. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar** .

### Resultado

- O registro de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.
- A linha de despesa é criada para um registro de horas aprovado.
- Para um registro de horas aprovado, um registro de registro diário de registro de horas é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Um gerente de usuários também pode aprovar os registros de horas em uma planilha de horas selecionando um ou mais registros de horas e aprovando-os. Quando todos os registros de horas em uma planilha de horas são aprovados, a planilha de horas passa automaticamente para o estado Aprovado.

  Um gerente de usuários é aquele selecionado em **Gerente** Campo no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

- Se um registro de horas estiver no estado Rejeitado, a planilha de horas associada também será movida para o estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas.

  **Nota:** Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone de notificações ativado Portal de planilha de horas .

- Se **Aprovador de tempo do projeto** está definido como **Ambos** Na política de planilha de horas atribuída, o registro de horas estará no estado Enviado somente se ambos os aprovadores o aprovarem. Se um dos aprovadores rejeitar, o estado do registro de horas será definido como Rejeitado e **Aprovado por** o campo está limpo, exigindo aprovação de ambos os aprovadores no reenvio.

### Registrar tempo de trabalho

O registro de horas recupera o tempo acumulado em um projeto ou gasto trabalhando em qualquer registro na tabela de tarefas do **Tempo trabalhado** campo.

Este campo não aparece por padrão nos formulários Tarefa do projeto, Incidente, Problema e Mudança e deve ser adicionado personalizando o formulário. O tempo registrado neste campo é usado para preencher um registro de horas existente ou para criar um novo registro de horas, se não houver um. A política de planilha de horas controla este comportamento.

**Nota:**

Quando o tempo trabalhado é atualizado, um registro de horas é criado somente se:

- O usuário é um usuário de registro de horas, E.
- o usuário é atribuído à tarefa por meio de **Atribuído a.** ou **Lista de designados adicionais** campo.

. *Tempo trabalhado* o campo tem um contador que atua como um cronômetro pela duração do tempo gasto no registro. Um botão no campo pode parar e iniciar o contador. Por padrão, o *Tempo trabalhado* o contador é habilitado e começa a registrar o tempo decorrido quando o registro é aberto. Pare o contador com o botão STOP e reinicie-o com o botão PLAY.

Se você estiver criando registros de horas a partir de entradas de tempo trabalhado, poderá solicitar ao administrador para adicionar o. **Tempo trabalhado** lista relacionada para exibir os registros de tempo trabalhado no formulário de registro de horas. Você também notará uma mensagem informativa no registro de horas para informar que as mudanças nos registros de tempo trabalhado substituem os valores no registro de horas. Isso é exibido usando um Crie um formatador e adicione-o a um formulário , que pode ser adicionado ou removido configurando o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerenciar custos

Quando o recurso de gestão de custos está habilitado, os registros de horas podem ser usados para gerenciar o custo de mão de obra na aplicação Gestão de custos.

Quando um registro de horas de uma tarefa de projeto é aprovado, uma linha de despesa é gerada para o custo de mão de obra correspondente associado ao projeto. Se o projeto tiver um Modelo de tarifa s associado, a taxa por hora para calcular o custo de mão de obra para as linhas de despesa é derivada do modelo de taxa. Se nenhum modelo de taxa estiver associado ao projeto, a taxa listada em *Tabela de valores de mão de obra* é considerado. Se nenhuma tabela de valores de mão de obra for aplicável, a propriedade `com.snc.time_card.default_rate` define a taxa por hora padrão.

## Funções

A função Timecard_admin permite que os usuários aprovem, modifiquem e excluam registros de horas de outros usuários.

**Tópicos relacionados**

Ative a Gestão de custos

### Domain Separation e Registro de horas

A separação de domínio é compatível com registro de horas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Para obter mais informações sobre como usar a separação de domínios com Registro de horas, consulte https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Trabalhar com exibições de banco de dados para emissão de relatórios

Uma exibição de banco de dados define junções de tabela para fins de emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, uma exibição de banco de dados pode associar a tabela Incidente às tabelas Definição de métrica e Instância de métrica. Esta exibição pode ser usada para relatar métricas de incidente e incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas.

Várias exibições de banco de dados úteis são instaladas com o plug-in Exibição de banco de dados e o plug-in Visualizações de banco de dados para Gestão de serviços. Essas exibições de banco de dados cobrem a maioria das necessidades de emissão de relatórios de métrica e reduzem significativamente a necessidade de definir novas.

Qualquer usuário que possa criar um relatório pode usar exibições de banco de dados como origem do relatório, mas as ACLs nas tabelas subjacentes são respeitadas. Isso significa que as ACLs das tabelas primárias dessas tabelas também são avaliadas.

**Nota:**

- O impacto acumulado no desempenho aumenta conforme o número de tabelas incluídas na exibição e o número de registros que essas tabelas contêm aumentam. Para maximizar o desempenho da exibição do banco de dados, certifique-se de que as cláusulas "WHERE" definidas na exibição do banco de dados sejam baseadas em campos indexados.
- Uma exibição de banco de dados não é tratada como uma tabela personalizada, portanto, não há impacto no licenciamento.
- As tabelas de exibição do banco de dados não estão incluídas nas exportações de FTP.
- As exibições de banco de dados avaliam as ACLs da tabela primária de uma tabela incluída na exibição do banco de dados.

## Limitações

- Exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam da rotação de tabelas.
- Não é possível editar dados na saída de exibição do banco de dados.
- As tabelas de exibição do banco de dados não podem ser adicionadas como um preservador de dados em solicitações de clone.
- Você pode fazer referência a uma exibição de tabela ou banco de dados de um escopo de aplicação diferente em um campo Nome da tabela. No entanto, se o campo pertencer a uma tabela que estende sys_metadata, a exibição da tabela ou do banco de dados deverá pertencer ao mesmo escopo da aplicação dessa tabela.

## Visualizações de banco de dados e ACLs

Você não precisa criar ACLs em campos na exibição. O sistema respeita as ACLs contextuais (ACLs com uma condição ou script) que existem na tabela subjacente. ACLs não contextuais (ACLs com somente verificações de função) ainda são respeitadas assim como nas versões anteriores.

Para exigir que ACLs de leitura explícitas sejam adicionadas às exibições do banco de dados, defina `glide.security.expander.view.legacy`propriedade para **verdadeiro** . Em instâncias atualizadas, adicione esta propriedade do sistema e defina-a como **verdadeiro** .

Você ainda pode criar ACLs adicionais nas exibições do banco de dados. Essas ACLs são avaliadas por último e são sempre respeitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Palavras reservadas de exibição do banco de dados

O uso dos termos pode causar desempenho não intencional ou indesejável. Para obter mais informações, consulte MySQL reservado Palavras .

### Unindo tabelas usando exibições de banco de dados

Junte tabelas em uma única exibição e crie um relatório com base nessa exibição.

Use **Exibições do banco de dados** módulo para criar uma exibição de banco de dados que une tabelas para criar uma pseudo-tabela que combina dados de cada tabela na exibição. Você pode criar um relatório sobre esses dados adicionando a exibição do banco de dados como uma tabela em um relatório. O acesso à exibição do banco de dados não requer acesso ao banco de dados.

### Crie uma exibição de banco de dados

Crie a exibição do banco de dados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie a exibição como você nomearia uma nova tabela.
   A aplicação converte letras maiúsculas em minúsculas e espaços em sublinhados.
4. Forneça um rótulo e um plural.

   . **Rótulo** e. **Plural** os campos definem como a exibição do banco de dados é rotulada em listas e formulários. Por exemplo, forneça uma exibição de banco de dados com o rótulo Instalação duplicada o plural Instalações duplicadas .
5. **Opcional:** Forneça uma descrição da exibição do banco de dados para que outros usuários saibam sua finalidade.
6. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

A exibição do banco de dados é criada e acessível a partir do **Exibições do banco de dados** módulo.

#### O que Fazer Depois

Adicione uma tabela à exibição do banco de dados

### Adicione uma tabela à exibição do banco de dados

Especifique a tabela para ingressar na exibição do banco de dados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Tabela** O campo no formulário Tabela de exibição especifica a tabela para ingressar na exibição do banco de dados. . **Prefixo de variável** é usado pelo **Cláusula WHERE** para definir as condições para a junção. Essas condições podem se referir a qualquer campo, mas

Tradução automática

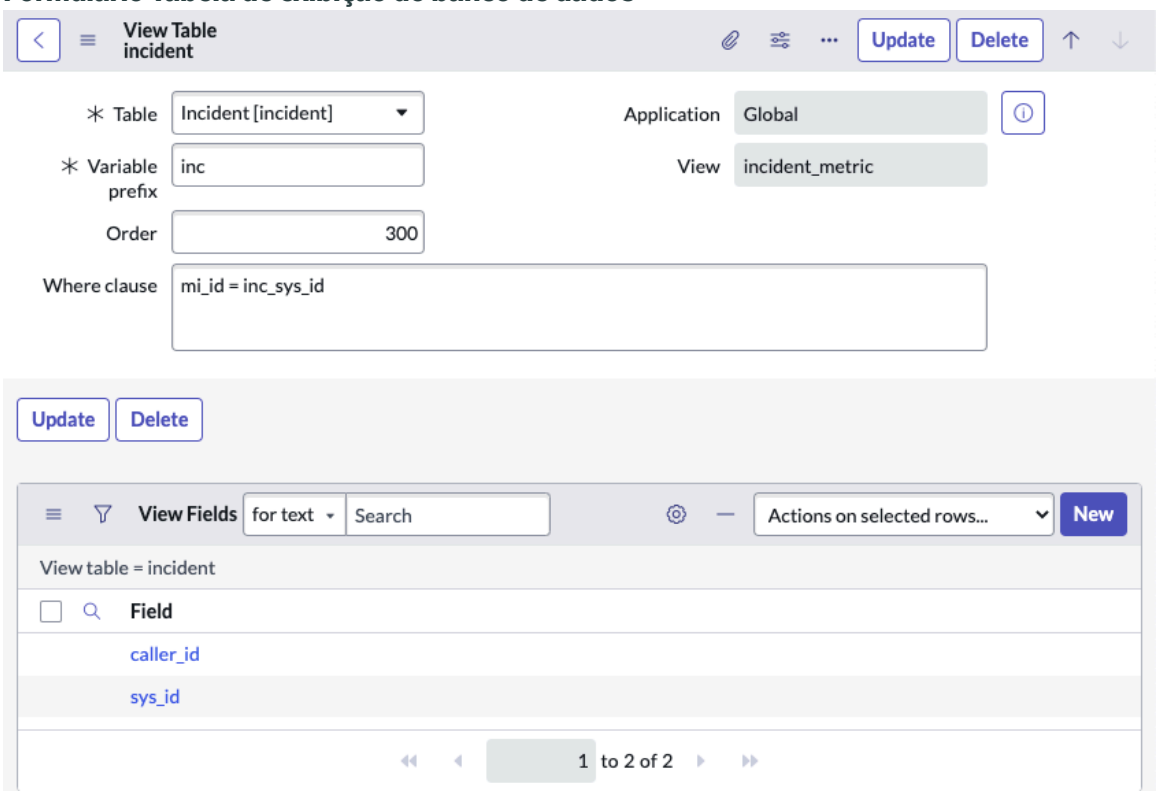
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

normalmente definem a junção correspondendo um campo na tabela a um campo em outra tabela na exibição do banco de dados.

**Nota:** O campo Prefixo da variável é obrigatório.

Ao escrever o. **Cláusula WHERE** , adicione o nome do campo ao **Prefixo de variável** da tabela com um sublinhado. No exemplo a seguir, **id_mi** refere-se ao **id** Campo na tabela Instância de métrica [metric_instance] (mi) e. **inc_sys_id** refere-se ao **sys_id** Campo na tabela Incidente [incidente] (inc).

**Formulário Tabela de exibição do banco de dados**




**Nota:**

- Exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam de rotação da tabela .
- Use somente caracteres minúsculos em **Prefixo de variável** . Usar caracteres maiúsculos pode impedir que você exiba a exibição do banco de dados em uma lista.

Para ver um exemplo de como usar junções esquerdas para criar uma exibição, consulte Junção à esquerda na criação de uma exibição de banco de dados .

. **Cláusula WHERE** O oferece suporte a estes operadores condicionais JavaScript:

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- &&
- ||

Não há suporte para CURTIR ou CONTÉM condições em **Cláusula WHERE** cláusula de uma exibição de banco de dados. Vincule tabelas com base no sys_id usando o operador para trabalhar com o conjunto de dados completo ao filtrar listas, executar consultas do Glide ou executar relatórios.

### Procedimento

1. No formulário Exibição de banco de dados, selecione **Novo** Na lista relacionada Exibir Tabelas.
2. Configure o formulário e adicione o. **Junção à esquerda** (uma caixa de seleção) para o formulário.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Preencha o formulário e selecione **Junção à esquerda** caixa de seleção.
   - Selecionando **Junção à esquerda** faz com que a tabela à esquerda na exibição do banco de dados exiba todos os registros, mesmo que a condição de junção não encontre um registro correspondente na tabela à direita. Marque esta caixa de seleção para exibir tabelas que especificam um **Cláusula WHERE** . Selecionando **Junção à esquerda** para exibir tabelas sem um **Cláusula WHERE** não afeta a consulta.
   - As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita do mais baixo para o mais alto **Pedido** valores.
5. Selecione **Enviar**.
6. Personalize o. **Tabelas de exibição** lista relacionada para mostrar o. **Junção à esquerda** coluna.
   . **Junção à esquerda** o campo é **verdadeiro** .
7. Selecione um registro para exibir uma tabela.
8. Para adicionar um OU à cláusula WHERE, use ||.

   Por exemplo, para consultar todos os incidentes relacionados a RFCs OU todos os incidentes primários de uma solicitação de mudança, use a sintaxe: `chg_sys_id | chg_parent: inc_sys_id` .

#### Junção à esquerda na criação de uma exibição de banco de dados

Este exemplo mostra as configurações apropriadas ao usar junções esquerdas para adicionar tabelas a uma exibição de banco de dados.

### Antes de Iniciar

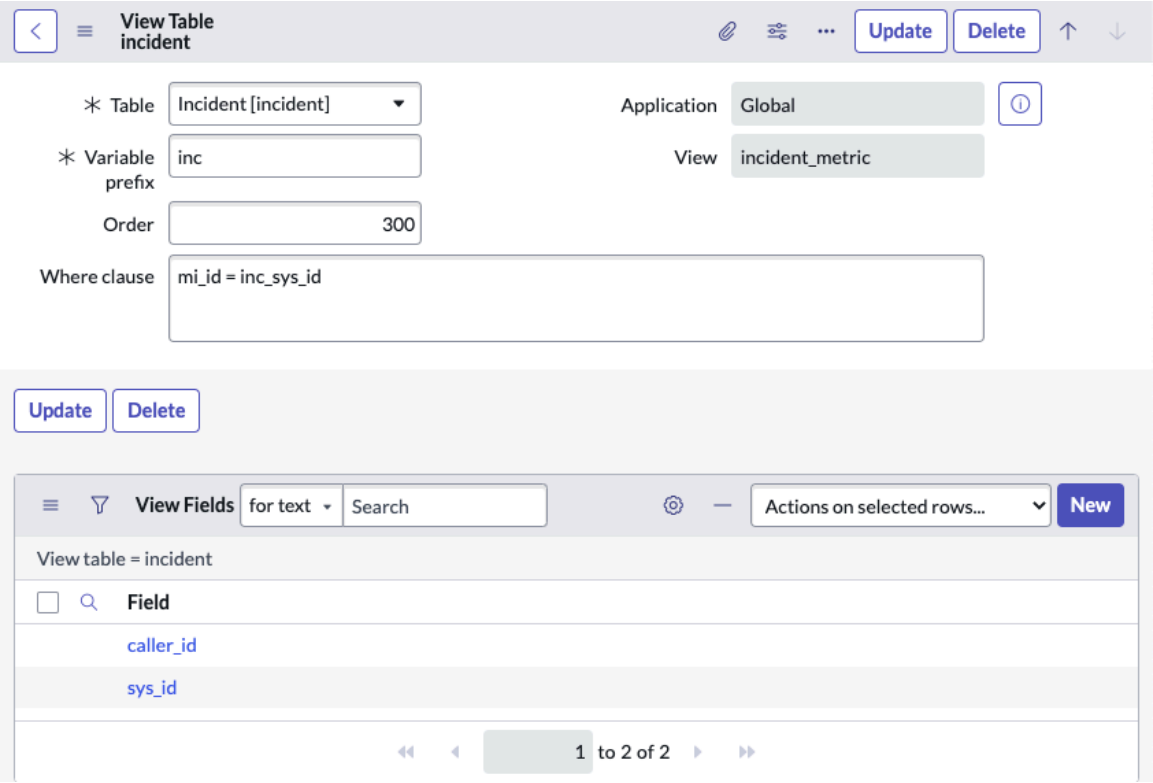
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir mostra como criar uma exibição de banco de dados que inclui uma lista de Tarefas do catálogo e seus itens primários. A maioria das etapas ocorre no formulário Exibir tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição que você deseja editar.
   A página Exibição do banco de dados é exibida. Na lista relacionada Exibir tabelas, especifique as tabelas que você deseja na exibição do banco de dados.
3. Em **Tabelas de exibição** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. Adicione um **Junção à esquerda** marque a caixa de seleção do formulário por Configuração do layout do formulário .
5. Adicione a tabela Tarefa do catálogo [sc_task] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecione **Enviar** . As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita do mais baixo para o mais alto **Pedido** valores.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | Tarefa de catálogo [sc_task] |
| Prefixo de variável | cat |
| Ordem | 100 |
| Cláusula Where | Deixe em branco |

   A página Exibição do banco de dados é exibida com a tabela Tarefa do catálogo na tabela Exibir tabelas.
6. Em **Tabelas de exibição** tabela, selecione **Novo** E adicione a tabela Item solicitado [sc_req_item] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar** . As tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita do mais baixo para o mais alto **Pedido** valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | Item solicitado [sc_req_item] |
| Prefixo de variável | item |
| Ordem | 200 |
| Cláusula Where | item_sys_id |
| Caixa de seleção Ingresso à esquerda | Verdadeiro(a) |

A página Exibição do banco de dados é exibida com a tabela Item solicitado na tabela Exibir tabelas.

7. Em **Tabelas de exibição** tabela, selecione **Novo** E adicione a tabela Solicitação [sc_request] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar** .

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | Solicitação [sc_request] |
| Prefixo de variável | req |
| Ordem | 300 |
| Cláusula Where | req_sys_id |
| Caixa de seleção Ingresso à esquerda | Verdadeiro(a) |

A página Exibição do banco de dados é exibida com a tabela Solicitação na tabela Exibir tabelas.

8. Em **Tabelas de exibição** tabela, selecione **Novo** E adicione a tabela Usuário [sys_user] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os seguintes dados e selecionando **Enviar** .

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | Usuário [sys_user] |
| Prefixo de variável | usuário |
| Ordem | 400 |
| Cláusula Where | user_sys_id |
| Caixa de seleção Ingresso à esquerda | Falso(a) |

   - A página Exibição do banco de dados é exibida com a tabela Usuário na tabela Exibir tabelas.
   - Se o registro primário da Tarefa do catálogo for um Item solicitado, todos os campos na tabela Solicitação ficarão em branco.
   - Se o registro primário for uma solicitação, todos os campos no Item solicitado ficarão em branco.
   - Devido às duas junções à esquerda, o registro Tarefa do catálogo retorna mesmo se o primário estiver vazio ou não for um Item ou uma Solicitação Solicitado.
   - Como o usuário não é uma junção à esquerda, deve haver um usuário correspondente em sys_user para o campo Aberto por da linha para que a linha Tarefa do catálogo retorne.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Execute as etapas a seguir para experimentar e saber mais sobre como as junções esquerdas afetam as exibições do banco de dados.
   Se você fizer a esquerda ingressar em:
   - Usuário verdadeiro, linhas que têm um vazio **Criado por** retornar.
   - Item solicitado falso, somente Tarefas do catálogo que têm um Item solicitado como primário retornam.
   - Solicitação falsa, somente tarefas do catálogo que têm uma solicitação como primária retornam.
   - Item solicitado e Solicitação falsa, nenhuma linha retorna porque nada pode ter um Item solicitado e uma Solicitação como primários.

### Especifique um campo a ser retornado

Restrinja ou especifique um campo que você deseja retornar pela tabela associada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

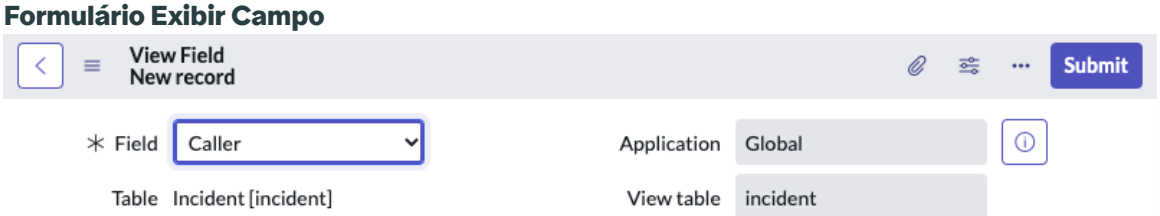
Você pode restringir os campos exibidos na saída de exibição do banco de dados adicionando campos à lista relacionada Exibir tabelas.

Ao restringir campos, você deve criar um registro de Campo de exibição para o campo de junção do *Cláusula WHERE* no registro primário. Se você omitir um registro para este campo, ele não poderá ser retornado e a junção falhará.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição do banco de dados para a qual você deseja adicionar um campo para retornar.
3. No registro de exibição do banco de dados, selecione uma tabela de exibição e selecione **Novo** Na lista relacionada Exibir Campos.
4. No formulário Exibir campo, selecione o campo que você deseja exibir na saída de exibição do banco de dados.
   Se nenhum campo for definido na lista relacionada Exibir Campos, todos os campos serão retornados. Se algum campo for definido, somente esses campos serão retornados. Por exemplo, você pode restringir a exibição se houver campos que não devem ser visíveis para todos os usuários.

**Formulário Exibir Campo**




Neste exemplo, o. *Cláusula WHERE* usa o. *sys_id* Campo da tabela Incidente para estabelecer a junção. Para que a junção seja bem-sucedida com uma lista de campos restritos, você deve incluir um registro para *sys_id* Campo na lista relacionada Campos de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Verifique suas mudanças usando **Experimente** link relacionado no registro de exibição do banco de dados. Consulte Teste a exibição do banco de dados.

#### Renomeie uma coluna

Às vezes, duas tabelas diferentes podem ter campos do mesmo nome que são importantes (como duas tabelas com um campo sys_updated_on). Para maior clareza, renomeie um dos campos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar relatórios limpos, renomeie os campos na tabela Exibição do banco de dados [sys_db_view] sem alterar os nomes dos campos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário da seguinte forma:

**Novos campos de arquivo de idioma**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome da exibição do banco de dados |
| Rótulo | Rótulo de exibição |
| Plural | Forma plural do rótulo de exibição |
| Elemento | Nome do campo na exibição do banco de dados na variável de formato prefix_fieldname. Por exemplo, você pode inserir inc_name para indicar o campo Nome na tabela Incidente. **Prefixo de variável** é um campo obrigatório quando você define as tabelas em uma exibição de banco de dados. |

4. Selecione **Enviar**.

#### Configurando o número de registros a serem retornados

Especifique o número de registros a serem retornados para uma exibição de banco de dados quando a exibição for usada em um script.

Uma propriedade chamada `glide.db.max_view_records`Controla o número máximo de linhas retornadas ao executar uma consulta GlideRecord em um script. O valor padrão para esta propriedade é 10000. Para mudar este valor, adicione a propriedade Para a tabela Propriedade do sistema [sys_properties] e edite as propriedades **Valor** campo, que determina o número de linhas a serem retornadas.

Esta propriedade se aplica somente ao consultar uma tabela de exibição de banco de dados em um script. Quando a tabela de exibição do banco de dados é usada em uma lista ou relatório, esta propriedade não se aplica. Os relatórios ou listas com base na exibição do banco de dados usam todas as linhas na exibição.

#### Teste a exibição do banco de dados

Verifique se a exibição do banco de dados funciona corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

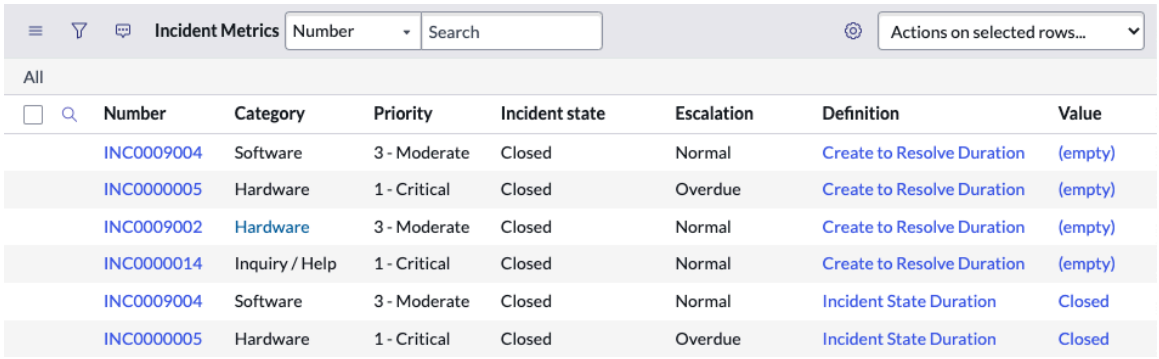
## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição do banco de dados que você deseja testar.
3. Teste a exibição clicando em **Experimente** link relacionado.

> **Nota:** Se você não vir *Experimente* , as tabelas necessárias para a exibição não existem. Se esse problema ocorrer, é possível que você não tenha ativado os plug-ins necessários para criar as tabelas de suporte.

A exibição do banco de dados é executada e uma lista de itens é exibida. Se você especificou campos em **Campos de exibição** para cada tabela, a saída é limitada a esses campos. Se você especificou campos de exibição e a exibição não for exibida corretamente, revise **Campos de exibição** lista relacionada para cada tabela e certifique-se de incluir campos do **Cláusula WHERE** .

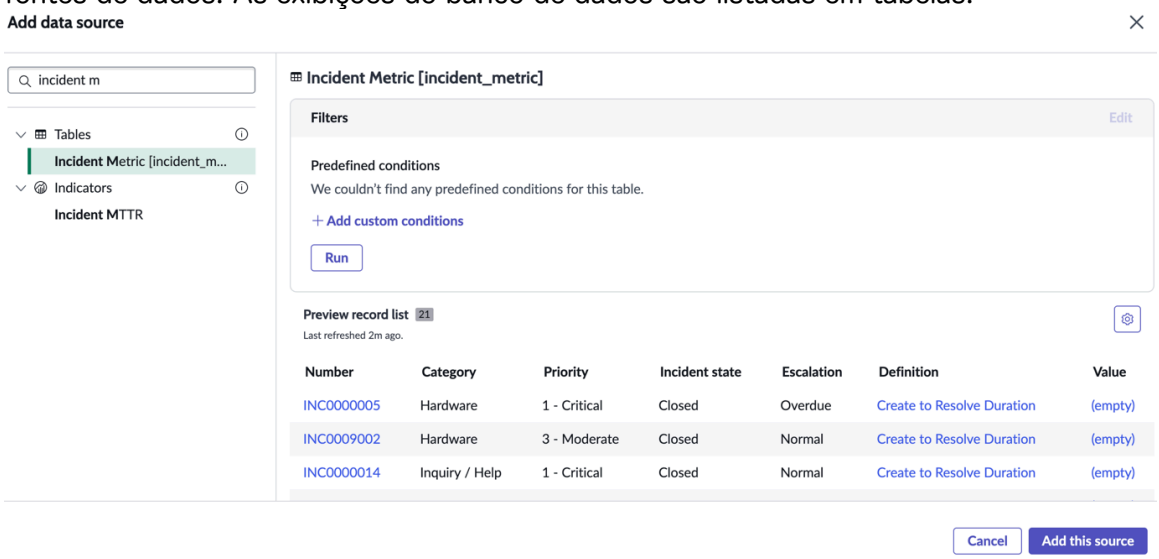
## Example: Saída da exibição do banco de dados de Métricas de incidentes de amostra




| Number | Category | Priority | Incident state | Escalation | Definition | Value |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0009004 | Software | 3 - Moderate | Closed | Normal | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0000005 | Hardware | 1 - Critical | Closed | Overdue | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0009002 | Hardware | 3 - Moderate | Closed | Normal | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0000014 | Inquiry / Help | 1 - Critical | Closed | Normal | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0009004 | Software | 3 - Moderate | Closed | Normal | Incident State Duration | Closed |
| INC0000005 | Hardware | 1 - Critical | Closed | Overdue | Incident State Duration | Closed |

## O que Fazer Depois

Para usar a exibição do banco de dados em uma visualização de dados, selecione-a nas fontes de dados. As exibições do banco de dados são listadas em tabelas.

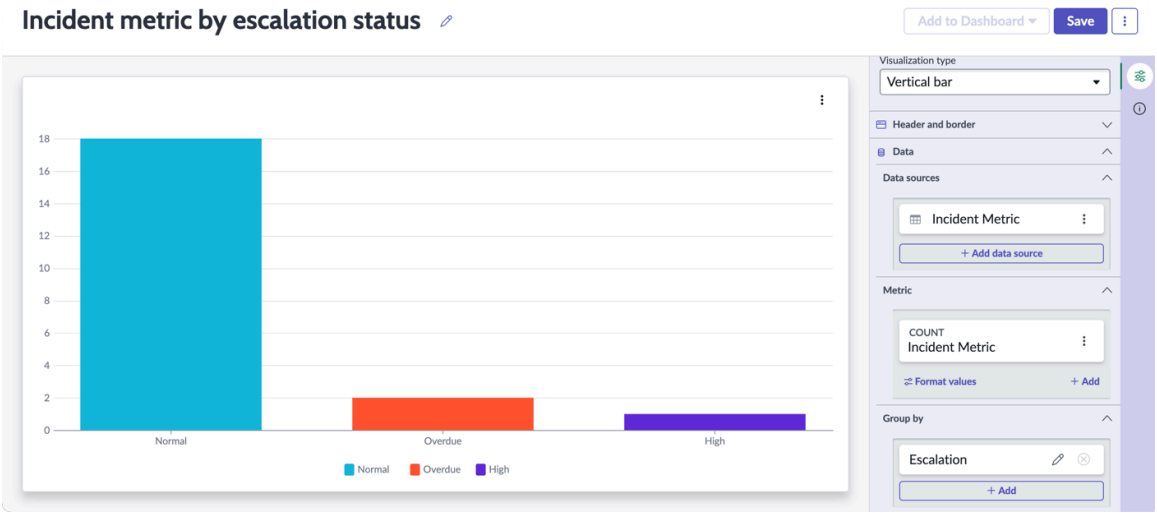



| Number | Category | Priority | Incident state | Escalation | Definition | Value |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000005 | Hardware | 1 - Critical | Closed | Overdue | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0009002 | Hardware | 3 - Moderate | Closed | Normal | Create to Resolve Duration | (empty) |
| INC0000014 | Inquiry / Help | 1 - Critical | Closed | Normal | Create to Resolve Duration | (empty) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar qualquer tipo de visualização usando a exibição do banco de dados. Este exemplo mostra a exibição do banco de dados visualizada como barra vertical.




### Exibição de resultados de função em uma exibição de banco de dados

Melhore a exibição de uma exibição de banco de dados adicionando um campo de função à saída para exibir os resultados da função.

Os campos de função executam transformações e cálculos comuns de banco de dados em campos no sistema. Os campos de função não armazenam dados, mas exibem os resultados de uma consulta de banco de dados quando a função é executada.

Por exemplo, você pode identificar incidentes com descrições ineficazes de menos de 10 caracteres adicionando um campo de função que calcula o tamanho do **Descrição resumida** campo.

### Crie um campo de função para executar uma função de banco de dados

Crie um campo de função que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento do campo ou cálculo do dia da semana.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode selecionar um campo de função de uma tabela física ou criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados.

Se você criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados, deverá usar os prefixos de variáveis da exibição do banco de dados na definição da função para identificar as colunas. Antes de criar o campo Função, anote os prefixos de variáveis na exibição do banco de dados.

Por exemplo, se o prefixo da variável da tabela Incidentes for `inc2` e você deseja retornar o tamanho do campo de descrição, a definição da função seria `glidefunction:length(inc2_description)` . Se o prefixo da variável da tabela Instância de métrica for `mi` E você deseja concatenar os campos Definição e Valor, a definição da função seria `função:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)` .

Para obter informações sobre funções compatíveis, consulte Relatório sobre campos de função .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Campo de função** .
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Campos de função

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A exibição da tabela ou do banco de dados à qual o campo Função é adicionado.<br><br>Se você selecionar uma exibição de banco de dados, deverá incluir os prefixos de variáveis da exibição do banco de dados no **Definição da função** campo. |
| Tipo | O tipo de campo: Cadeia de caracteres, número, data e assim por diante. |
| Rótulo da coluna | O rótulo da coluna. |
| Nome da coluna | O nome da coluna. Este campo é definido automaticamente com o valor de **Rótulo da coluna** campo. |
| Comprimento máximo | O tamanho máximo do valor de retorno. |
| Campo da função | Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo do comprimento do campo ou cálculo do dia da semana.<br><br>Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular. |
| Definição de função | A função que o campo executa.<br><br>O formato das funções começa com `glidefunction:` , seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat` ), seguido pelos parâmetros de função. As constantes devem estar entre aspas simples.<br><br>**Importante:** Se você criar o campo Função em uma exibição de banco de dados e não em uma tabela física, deverá incluir os prefixos de variáveis da exibição de banco de dados no **Definição da função** campo. |

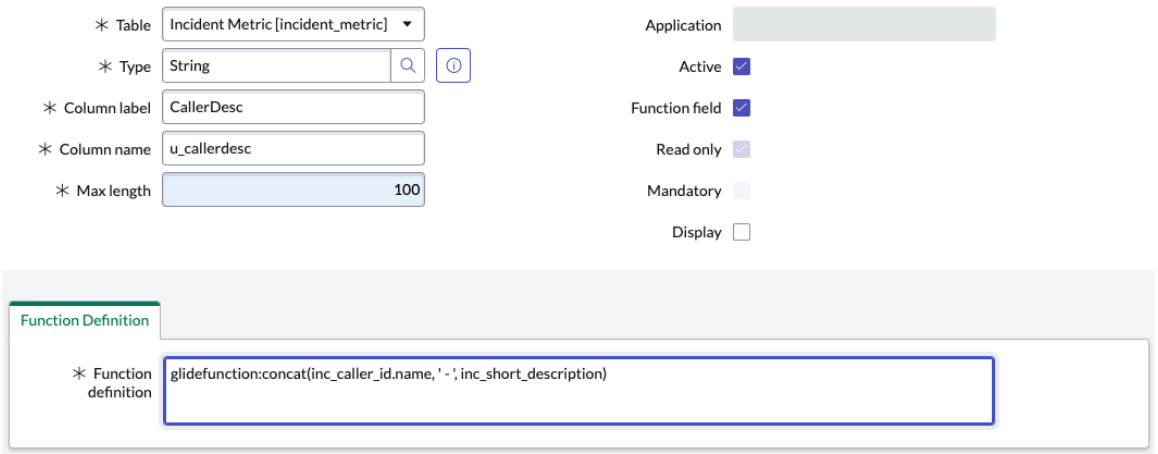
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Example: Crie um campo de função na exibição do banco de dados de Métrica de incidentes

Neste exemplo, um novo campo de função, CallerDesc, é adicionado à exibição do banco de dados de Métrica de incidentes. O campo concatena o nome do solicitante, um hífen e a descrição resumida.




O prefixo da variável inc Está incluído porque o campo Função está definido na exibição do banco de dados de Métrica de incidentes e não em uma tabela física. O prefixo é necessário para distinguir quais colunas short_description e caller_id usar das tabelas que fazem parte da exibição do banco de dados.

### O que Fazer Depois

Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

### Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

Adicione um campo de função à saída de uma exibição de banco de dados para ver os resultados da função.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione uma exibição de banco de dados.
3. Selecione **Experimente** link relacionado.
4. Adicione o campo Função à saída de exibição do banco de dados.
   Consulte Configure itens em formulários ou em listas usando um coletor de listas .
5. Revise a definição da função se o valor esperado não for retornado ou se um valor retornado indicar que a definição da função é inválida.
   - Se a mensagem **Função inválida** é retornado, a definição da função é inválida para tipos de campo de cadeia de caracteres.
   - Se um valor vazio for retornado, a definição da função será inválida para outros tipos de campo.
   - Se um valor inesperado for retornado, revise a definição do campo na definição da função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
A operação do campo Função é executada e os resultados aparecem na saída da exibição do banco de dados.

### Use disjunções em consultas complexas

ServiceNow executa instruções de conjunção antes de instruções de disjunção em uma consulta.

Ao criar uma consulta complexa, você deve usar parênteses em torno de disjunções quando apropriado para garantir o agrupamento adequado de elementos de consulta. Por exemplo, você deve usar parênteses na consulta `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. Remover os parênteses desta consulta retorna todos os registros em que o valor md_table está *incidente* .

### Exibições de banco de dados no sistema de base

Determinadas exibições são incluídas no sistema de base com os plug-ins Visualizações do banco de dados e Visualizações do banco de dados para Gestão de serviços.

**Exibições do banco de dados**

| Nome | Descrição | Rótulo |
|---|---|---|
| change_request_metric | Associar mudança à definição de métrica à instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Mudanças que foram encerradas por categoria. | Métrica de mudança |
| change_request_sla | Associe change_request ao ans(task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para itens como Solicitação de mudança resolvida por ans por categoria de mudança. | ANS de solicitação de mudança |
| change_task_metric | Associar a tarefa de mudança à definição de métrica à instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Tarefas de mudança que foram encerradas pelo estado de mudança | Métrica da tarefa de mudança |
| change_task_sla | Associe change_task ao ans(task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como tarefas de mudança resolvidas pelo ans. | ANS da tarefa de mudança |
| change_task_time_worked | Associe a tarefa de mudança à tarefa Tempo trabalhado para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes. | Tempo trabalhado na tarefa de mudança |
| incident_metric | Ingressar incidente à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Incidentes que foram resolvidos na primeira chamada por categoria | Métrica de incidente |
| incident_sla | Junte o incidente ao ans(task_sla) para relatar coisas como incidentes resolvidos por ans por categoria de incidente. | ANS do Incidente |
| time_incident_time_worked | Associe o incidente ao tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes. | Tempo trabalhado do incidente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibições do banco de dados

| Nome | Descrição | Rótulo |
|---|---|---|
| pm_project_metric | Junte pm_project à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Projetos que foram encerrados por nome ou data | Métrica do projeto |
| pm_project_sla | Junte pm_project ao ans(task_sla) para relatar coisas como nomes de projetos por ans. | ANS do projeto |
| pm_project_task_metric | Junte pm_project_task à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Tarefas de projeto que foram encerradas por nome ou data | Métrica de tarefa do projeto |
| pm_project_task_sla | Junte pm_project ao ans(task_sla) para relatar coisas como tarefas de versão por ans. | ANS da tarefa do projeto |
| pm_project_task_time_worked | Junte pm_project_task ao tempo de tarefa trabalhado para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a tarefas de projeto. | Tempo trabalhado na tarefa do projeto |
| problem_metric | Associar problema à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Problemas que foram resolvidos na primeira chamada por categoria | Métrica do problema |
| problem_sla | Junte o problema ao ans(task_sla) para relatar coisas como problemas resolvidos pelo ans por estado do problema. | ANS do Problema |
| release_feature_metric | Junte release_feature à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Recursos de versão que foram encerrados por produto | Métrica do recurso de versão |
| release_project_metric | Juntar release_project à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Versões que foram encerradas por categoria | Métrica de versão |
| release_task_metric | Junte release_task à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Recursos de versão que foram encerrados pelo recurso | Métrica de tarefa de versão |
| release_task_sla | Associe release_task ao ans(task_sla) para relatar coisas como tarefas de versão por ans. | ANS da tarefa da versão |
| sc_request_metric | Associe sc_request à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Solicitações que foram encerradas por categoria | Métrica de solicitação de catálogo |
| sc_request_sla | Associe sc_request ao ans(task_sla) para relatar coisas como solicitações por ans. | ANS da solicitação do catálogo |
| sc_req_item_metric | Associe sc_request_item à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Itens de solicitação que foram encerrados por item | Métrica de item de solicitação do catálogo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibições do banco de dados

| Nome | Descrição | Rótulo |
|---|---|---|
| sc_req_item_sla | Associe sc_req_item ao ans(task_sla) para relatar itens como itens de solicitação por ans. | ANS do item da solicitação do catálogo |
| sc_task_metric | Associe sc_task à definição de métrica à instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: Tarefas de catálogo que foram encerradas por item | Métrica da Tarefa do catálogo |
| sc_task_sla | Associe sc_task ao ans(task_sla) para relatar coisas como tarefas por ans. | ANS da Tarefa do catálogo |

### Criando consultas hierárquicas

Simplifique e crie consultas mais eficientes aproveitando relacionamentos hierárquicos no construtor de condições.

## Principais benefícios

- Filtre os dados da tabela no construtor de condições com base em uma hierarquia de registro.
- PESQUISE em uma hierarquia inteira com uma única condição.
- Simplifique a criação de consultas com menos manutenção contínua.

A criação de consultas no construtor de condições pode se tornar complicada quando você precisa pesquisar em cada nível de um relacionamento hierárquico usando várias condições OR. As consultas hierárquicas simplificam esse processo, permitindo que você especifique um único nó e pesquise a hierarquia a partir daí, economizando tempo e esforço.

## Hierarquias de registro

Por padrão, as seguintes hierarquias de registro são incluídas com sua instância:

- A Hierarquia do departamento na tabela Departamento [cmn_department]
- A Hierarquia de local na tabela Local [cmn_location]
- A Hierarquia do gerente na tabela Usuário [sys_user]

Você pode exibir essas hierarquias de registro predefinidas navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Hierarquia de registros**.

Cada hierarquia de registro é baseada em um campo de referência que contém relacionamentos primário-secundário entre registros na mesma tabela.

- A Hierarquia do departamento é baseada no campo de referência primário na tabela Departamento [cmn_department].
- A Hierarquia de local é baseada no campo de referência primário na tabela Local [cmn_location].
- A Hierarquia do gerente é baseada no campo de referência do gerente na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, a Hierarquia de local na tabela Local [cmn_location] usa o campo de referência primário. Cada local tem um primário, que é outro registro na tabela Local [cmn_location]. Por exemplo, os registros de local de Chicago e Springfield têm o valor sys_id do registro de local de Illinois em seu campo primário. Os endereços têm locais sys_id para as cidades às quais pertencem no campo primário.

Você pode usar a Hierarquia de local no construtor de condições para criar consultas direcionadas. Por exemplo, você pode especificar um ponto de partida na Hierarquia de locais e consultar a hierarquia para recuperar todos os ativos associados aos locais em toda essa parte da hierarquia.

## Caminhos hierárquicos

Cada registro que pertence a uma hierarquia de registro armazena suas informações hierárquicas em um campo de caminho. O campo de caminho é usado para pesquisas em toda a hierarquia no construtor de condições.

Os caminhos para cada hierarquia de registro predefinida são gerados automaticamente pelo ServiceNow AI Platform E armazenados no campo Caminho nas tabelas Departamento [cmn_department], Local [cmn_location] e Usuário [sys_user].

- O caminho dos departamentos é armazenado no campo HP1 primário na tabela Departamento [cmn_department].
- O caminho dos locais é armazenado no campo HP1 primário na tabela Local [cmn_location].
- O caminho de gestão é armazenado no campo Gerenciador HP1 na tabela Usuário [sys_user].

Por exemplo, o. ServiceNow AI Platform Cria automaticamente o caminho de hierarquia para cada registro de local na tabela Local [cmn_location]. Isso cria uma estrutura aninhada em que cada local pode ter sublocais, formando uma hierarquia semelhante a uma árvore. . ServiceNow AI Platform o também atualiza esses caminhos quando registros são adicionados, alterados ou removidos.

Muitas outras tabelas contêm campos autorreferenciais, indicando um relacionamento primário-secundário entre registros. No entanto, os caminhos hierárquicos não são gerados pelo ServiceNow AI Platform Até que você defina uma hierarquia na tabela Hierarquia de registros [sys_record_hierarchy].

## Casos de uso

As tabelas Departamento [cmn_department], Local [cmn_location] e Usuário [sys_user] contêm campos de referência com relacionamentos primário-secundário por padrão.

**Hierarquia do departamento**

PESQUISE ativos associados a departamentos em sua empresa usando Hierarquia do departamento hierarquia de registros.

Cada registro de departamento contém um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no construtor de condições com base na hierarquia do departamento. Como os registros de ativos têm um campo de referência de departamento, você pode consultar ativos que pertencem a um departamento específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontre todos os ativos que pertencem ao departamento DE TI usando uma consulta como:

  **[Department] [Está na hierarquia] [Hierarquia do departamento] começando em [IT], que é [Incluída]**

  Neste exemplo, pesquisar a hierarquia retorna ativos associados ao departamento DE TI, incluindo ativos associados a departamentos que fazem parte do departamento DE TI e assim por diante.

- Encontre todos os departamentos no departamento DE TI filtrando diretamente na tabela Departamentos [cmn_department] usando uma consulta como:

  **[Primário] [Está na hierarquia] [Hierarquia do departamento] começando em [IT], que é [Incluída]**

**Hierarquia do local**

PESQUISE registros de acordo com o local usando Hierarquia de local hierarquia de registros.

Cada registro de local contém um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no construtor de condições com base na hierarquia de local. Como os registros de incidentes têm um campo Referência de local, você pode pesquisar incidentes com base no local de um solicitante.

- Encontre todos os incidentes de chamadores baseados em Illinois usando uma consulta como:

  **[Local] [está na hierarquia] [Hierarquia do local] começando em [Illinois], que é [Incluída]**

  Esta consulta retorna incidentes em que o local do solicitante é Illinois, qualquer cidade em Illinois ou um endereço em qualquer cidade em Illinois.

- Encontre incidentes para cidades e endereços em Illinois, mas não incidentes em que o local do solicitante seja simplesmente Illinois, usando uma consulta como:

  **[Local] [está na hierarquia] [Hierarquia do local] começando em [Illinois], que é [Excluído]**

- Encontre todos os incidentes com base em sua localização como o usuário conectado usando um filtro dinâmico em uma consulta como:

  **[Local] [Está na hierarquia (dinâmica)] [Hierarquia de local] começando em [Meu local], que é [Incluído]**

**Hierarquia de gerentes**

PESQUISE registros em toda a cadeia de gestão em sua organização usando Gestão de hierarquia hierarquia de registros.

Cada registro de usuário contém um caminho hierárquico, permitindo que você crie consultas no construtor de condições com base na hierarquia de gestão. Consultar qualquer tabela e selecionar um campo de referência que aponte para a tabela Usuários [sys_user] permite pesquisar na cadeia de gestão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontre todos os incidentes atribuídos a usuários que se reportam ao Bud Richman usando uma consulta como:

  **[Atribuído a] [Está na hierarquia] [Hierarquia do gerente] começando em [Bud Richman], que está [Incluída]**

  Neste exemplo, a pesquisa na hierarquia retorna incidentes atribuídos ao Bud Richman, incluindo incidentes atribuídos a usuários que se reportam ao Bud e seus subordinados diretos e assim por diante.

- Encontre todos os incidentes atribuídos a você e aos usuários em sua própria organização usando uma consulta dinâmica como:

  **[Atribuído a] [Está na hierarquia (dinâmica)] [Hierarquia do gerente] começando em [ME], que é [Incluído]**

- Exiba a própria cadeia de gestão filtrando diretamente na tabela Usuários [sys_user] usando uma consulta como:

  **[Gerente] [Está na hierarquia] [Hierarquia do gerente] começando em [Bud Richman], que é [Incluído]**

- Exiba os usuários que se reportam a você filtrando diretamente na tabela Usuários [sys_user] usando uma consulta dinâmica como:

  **[Gerente] [Está na hierarquia (dinâmica)] [Hierarquia do gerente] começando em [ME], que é [Incluído]**

## Visão geral da criação de uma hierarquia de registros

Além das hierarquias de registro predefinidas incluídas com sua instância, você pode criar uma hierarquia de registro em uma tabela de sua escolha.

A criação de uma hierarquia entre registros relacionados na mesma tabela requer um campo de autorreferência. Ao criar a hierarquia, você pode usar um campo de referência existente que já define relacionamentos primário-secundário ou criar um campo de autorreferência e preenchê-lo com os valores apropriados para cada registro.

1. Identifique uma tabela que contém registros primários secundários que você deseja usar para criar consultas hierárquicas. Por exemplo, para criar consultas com base em ativos relacionados, você pode definir uma hierarquia de registro com base na tabela Ativo [alm_asset].
2. Determine qual campo de referência na tabela define os relacionamentos entre registros. Por exemplo, o campo primário na tabela Ativo [alm_asset] descreve o ativo primário de um ativo.
3. Crie uma hierarquia na tabela Hierarquias de registro [sys_record_hierarchy] e especifique a tabela e o campo de referência que você deseja usar. . ServiceNow AI Platform adiciona automaticamente informações de caminho hierárquico a cada registro na tabela.
4. Crie consultas hierárquicas no construtor de condições selecionando a hierarquia que você criou. Use operadores para pesquisar na hierarquia.

### Crie uma hierarquia de registro

Crie uma hierarquia de registro entre registros na mesma tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Hierarquia de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de hierarquia de registros**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo usado para exibir a hierarquia de registro. |
| Nome | Nome interno da hierarquia de registros. |
| Tabela | A tabela com os registros que você deseja organizar em uma hierarquia. |
| Campo de Referência | O campo de autorreferência que define relacionamentos primário-secundário entre registros na tabela selecionada. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado
Uma hierarquia de registro baseada no campo de referência especificado é criada. . ServiceNow AI Platform cria automaticamente os caminhos de hierarquia que definem os relacionamentos entre registros na hierarquia.

### O que Fazer Depois
Crie consultas no construtor de condições usando os operadores [está na hierarquia] ou [está na hierarquia (dinâmico)]. Consulte Operadores disponíveis para filtros e consultas .

## Gestão de dados

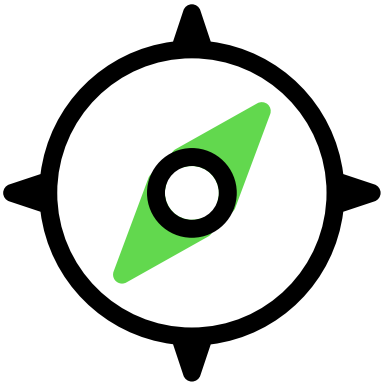
Gerencie os dados da instância configurando políticas de gestão de dados para arquivar e excluir dados das tabelas no banco de dados primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

### Explorar

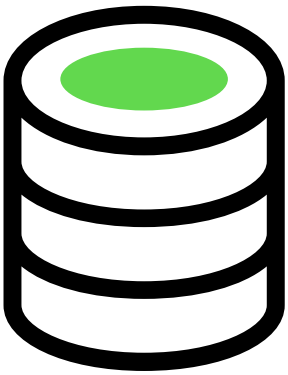


Saiba mais sobre Gestão de dados benefícios e recursos.

### Analise o uso de dados

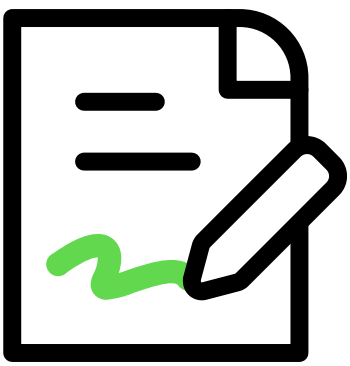
Analise o uso de dados ao longo do tempo em sua instância atual.

### Gerencie o crescimento de dados



Gerencie o crescimento de dados em sua instância.

### Atualize registros com segurança

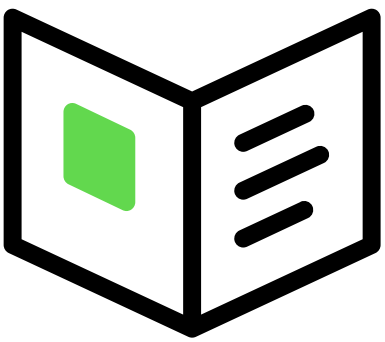


Visualize e atualize registros com segurança.

### Exclua registros com segurança

Visualize e exclua registros com segurança.

### Referência



Obter detalhes sobre Gestão de dados propriedades do sistema.

Tradução automática

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Explorando Gestão de dados

Saiba mais sobre Gestão de dados e como eles ajudam você a gerenciar dados de tabela no ServiceNow AI Platform.

## Visão geral Gestão de dados

. Gestão de dados os recursos permitem que você gerencie o crescimento de dados em sua instância usando políticas de gestão de dados.

- Defina e acesse um conjunto de regras de gestão de dados para uma tabela usando uma política de gestão de dados.
- Visualize um resumo do consumo de armazenamento em sua instância.
- Gerencie o crescimento de dados em sua instância arquivando e limpando dados da tabela.

## Gestão de dados usuários

### Usuários

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administrador da instância | O administrador da instância monitora o crescimento e o armazenamento de dados na instância. O administrador da instância configura as políticas de gestão de dados para arquivar e excluir registros mais antigos. |

## Fluxo de trabalho do Gestão de dados

Este infográfico descreve como um administrador usa uma política de gestão de dados para configurar regras de gestão de dados para uma tabela e monitorar o uso de dados em uma instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como gerenciar dados em sua instância

1. O administrador da instância monitora os direitos de armazenamento em nuvem e o uso de dados no nível da conta em Gestão de assinaturas.
2. O administrador da instância descobre que uma instância está consumindo uma quantidade maior de armazenamento do que o esperado e decide investigar.
3. O administrador da instância faz login na instância e analisa quais tabelas estão consumindo mais dados exibindo o Console de gestão de dados. O administrador da instância percebe que duas tabelas estão consumindo mais dados do que o esperado.
4. O administrador da instância revisa as políticas de gestão de dados das tabelas em questão. Uma das tabelas nunca foi arquivada ou limpa antes, portanto, o administrador da instância cria uma política de gestão de dados para esta tabela.
5. O administrador da instância determina que os registros mais antigos em uma das tabelas podem ser movidos para uma tabela de arquivamento. O administrador da instância cria várias regras de arquivamento usando critérios diferentes para mover dados da tabela primária para uma tabela de arquivamento.
6. O administrador da instância decide que registros mais antigos na outra tabela não são necessários após uma determinada data. O administrador adiciona uma regra de limpeza de tabela à política de gestão de dados que exclui registros da tabela periodicamente conforme os registros envelhecem.
7. Após a conclusão dos trabalhos de arquivamento e limpeza de tabela, o administrador da instância continua monitorando o Console de gestão de dados para verificar se o consumo de dados foi reduzido e continua monitorando as 10 principais tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Benefícios do Gestão de dados

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Monitore o uso de dados em sua instância ao longo do tempo | Analisando o uso de dados em sua instância | Administrador da instância |
| Arquive registros mais antigos | Arquivamento de dados | Administrador da instância |
| Exclua registros mais antigos ou indesejados automaticamente | Limpador de tabela | Administrador da instância |
| Visualize e atualize registros com segurança | Atualizando registros com segurança | Administrador da instância |
| Visualize e exclua registros com segurança | Excluindo registros com segurança | Administrador da instância |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Gestão de dados, consulte:

- Analisando o uso de dados em sua instância
- Gerenciar o crescimento de dados em sua instância
- Atualizando registros com segurança
- Excluindo registros com segurança
- Referência do Gestão de dados

### Arquivamento de dados

Mova dados que não são mais necessários todos os dias de uma tabela primária para uma tabela de arquivamento.

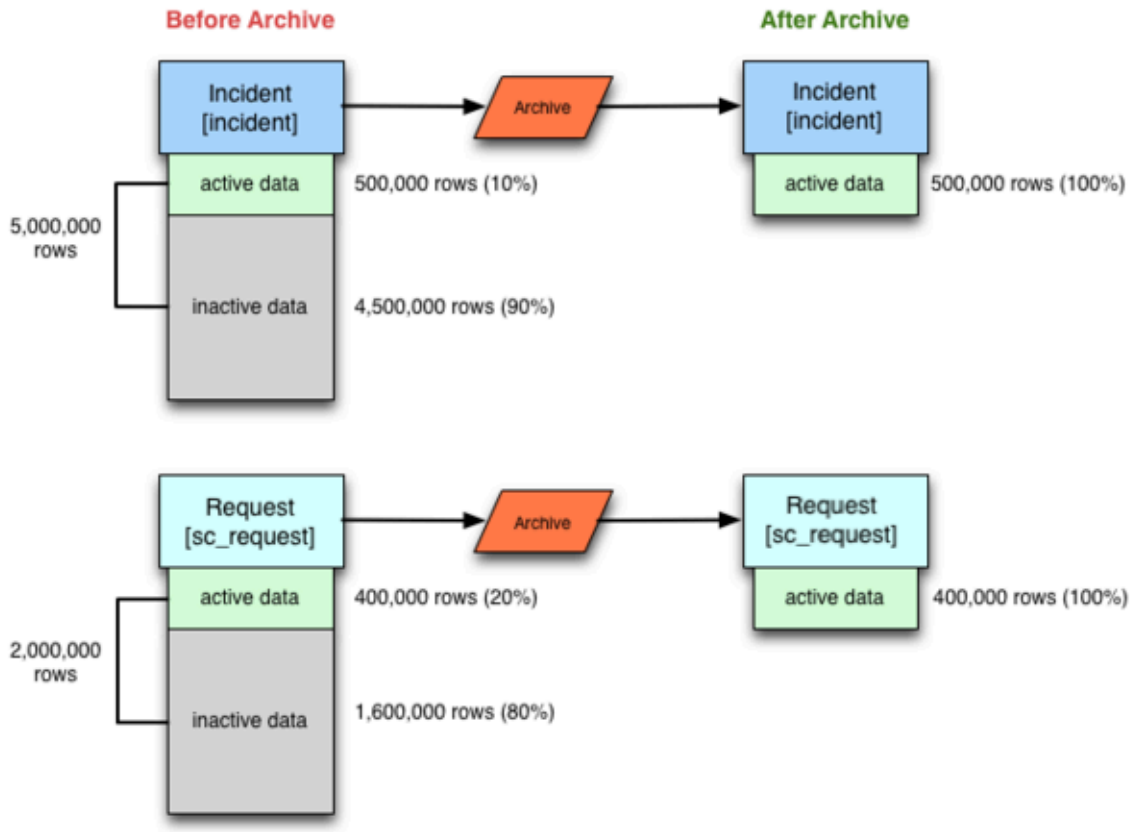
## Principais benefícios

- Libere recursos do sistema e evite problemas de desempenho em consultas e relatórios movendo registros mais antigos para uma tabela de arquivamento.
- Preserve dados para fins de auditoria ou histórico.
- Exclua dados arquivados após um período especificado usando uma regra de destruição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Benefícios de amostra do arquivamento de dados**




## Acessando regras de arquivamento

Você pode definir e acessar regras de arquivamento para uma tabela navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando a política de gestão de dados para a tabela.

## Casos de uso

- Quanto mais tempo uma instância for executada, maior será a probabilidade de acumular dados que não são mais relevantes. Por exemplo, os registros de tarefa de dois anos atrás são normalmente menos relevantes do que as tarefas ativas no momento. Os dados antigos podem eventualmente causar problemas de desempenho, consumindo recursos do sistema e tornando as consultas e os relatórios mais lentos. Você pode arquivar registros em tabelas principais, como a tabela Tarefa [tarefa] e registros em tabelas personalizadas que você cria no ServiceNow AI Platform.
- Arquive registros quando as consultas de tabela estiverem lentas. Por exemplo, suponha que a tabela Incidente [incidente] na sua instância tenha crescido e os usuários estejam relatando que as consultas na tabela são lentas. Você pode criar uma regra de arquivamento com condições como **[Encerrado] [Relativo] [em ou antes de] [150] [Dias] [ago]** e. **[Ativo] [é] [falso]** Para mover registros para a tabela Incidentes arquivados [ar_incident] quando estiverem encerrados por mais de 150 dias.
- Arquive registros em uma tabela primária, incluindo todos os registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros. Por exemplo, você pode arquivar registros na tabela Problema [Problema] e incluir todos os incidentes que fazem referência a um registro de problema no campo Problema no incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como usar o recurso de arquivamento de dados, consulte Arquivando registros.

#### Limpador de tabela

Evite que as tabelas cresçam para um tamanho não gerenciável excluindo registros automaticamente.

### Principais benefícios

- Melhore o desempenho da consulta excluindo registros que você não precisa mais.
- Exclua registros mais antigos, expirados ou indesejados das tabelas automaticamente.
- Evite que os dados cresçam exponencialmente.

### Acessando regras de limpeza de tabela

Você pode definir e acessar regras de limpeza de tabela para uma tabela navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando a política de gestão de dados para a tabela.

### Casos de uso

- Exclua incidentes encerrados que não foram atualizados em 30 dias. Neste cenário, você define uma regra de limpeza de tabela na tabela Incidente [incidente] usando sys_updated_on como campo de correspondência e você especifica 2,592,000 como a idade em segundos. Você especifica que o Estado da condição é encerrado para excluir somente incidentes encerrados.
- Gerencie o crescimento de dados em tabelas usadas por Virtual Agent e. Interfaces conversacionais ativando regras de limpeza de tabela para as seguintes tabelas:
  - Servidor de Bate-papo [sys_cs_analytics]
  - Conversas [sys_cs_conversation]
  - Últimas leituras de mensagens [sys_cs_message_last_read]
  - Análises de IC [sys_ci_analytics]
- As tabelas relacionadas à conversa podem aumentar de tamanho e acabar afetando o desempenho do sistema. Limite o crescimento de dados limpando registros em tabelas relacionadas a. Atribuição avançada de trabalho. Consulte .

Para obter informações sobre como usar o limpador de tabela, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

#### Analisando o uso de dados em sua instância

Exiba um resumo do consumo de armazenamento e analise o uso de dados em sua instância atual ao longo do tempo no Console de gestão de dados.

### Visão geral da análise do uso de dados

- Monitore a capacidade da nuvem na Gestão de assinaturas

  Exiba um resumo de seus direitos de armazenamento em nuvem e rastreie a capacidade de armazenamento em todas as instâncias associadas à sua conta em Gestão de assinaturas.

- Visão geral da Gestão de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore o tamanho atual da instância e rastreie o consumo de armazenamento em nuvem. Por exemplo, se você comprou armazenamento compartilhado para suas instâncias, poderá determinar quanto armazenamento é consumido do pool pela instância atual e quais tabelas estão consumindo a maior quantidade de dados.

- Exibição de todas as tabelas

  Acesse uma lista das tabelas em sua instância e obtenha informações sobre o crescimento dessas tabelas nos últimos trinta dias. Exiba o número de regras de gestão de dados ativas configuradas nessas tabelas.

- Exibição do uso de dados por tabela

  Acesse um resumo do uso de dados ao longo do tempo para uma tabela específica. Determine quais tabelas estão direcionando o volume para a tabela atual e quanto volume a tabela atual está contribuindo para as tabelas associadas.

- Exibindo regras de tabela

  Rastreie o backlog de registros em uma tabela que atendem aos requisitos de uma regra de gestão de dados, mas ainda não foram processados. Exiba um resumo do histórico de execução de regra em uma tabela.

- Exibindo atividades de regra

  Analise uma regra específica configurada em uma tabela. Rastreie o backlog de registros que atendem às condições da regra, mas ainda não foram processados e exiba um resumo detalhado do histórico de execução da regra.

### Visão geral da Gestão de dados

Exiba um resumo do uso de dados e gerencie o crescimento de dados em sua instância.

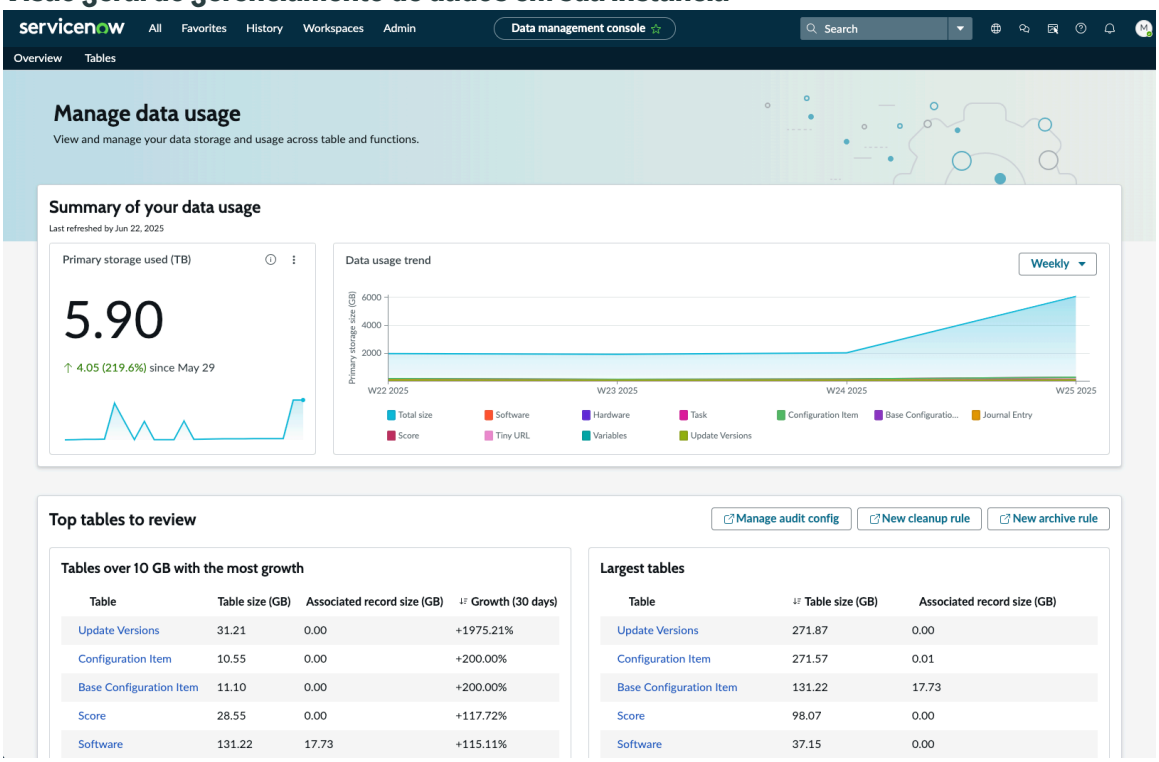
## Principais benefícios

- Exiba um resumo do armazenamento primário usado em sua instância e monitore o uso de dados ao longo do tempo.
- Determine quais tabelas estão consumindo a maior quantidade de armazenamento em sua instância.
- Gerencie o crescimento de dados em sua instância diretamente do Console de gestão de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral do gerenciamento de dados em sua instância




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função de administrador é necessária para exibir o Console de gestão de dados.

## Acesso a informações de visão geral no Console de gestão de dados

Informações gerais de acesso no **Visão geral** No Console de gestão de dados navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados**.

## Armazenamento primário usado

Exiba um resumo do armazenamento primário usado em sua instância. Os esforços para reduzir a quantidade de armazenamento primário usado em sua instância podem não ser refletidos até que o sistema conclua a sincronização.

- Exiba a quantidade total de armazenamento primário usado em sua instância.
- Rastreie o uso de armazenamento em sua instância ao longo do tempo exibindo o aumento ou diminuição percentual desde uma data específica.

## Tendência de uso de dados

Monitore as dez principais tabelas que consomem a maior quantidade de armazenamento em sua instância ao longo do tempo.

- Determine se o uso aumentou ou diminuiu ao longo do tempo em uma exibição semanal ou mensal.
- Compare a quantidade total de armazenamento primário usado em sua instância com a quantidade total de armazenamento usado pelas maiores tabelas em sua instância.
- Compare o uso entre as dez maiores tabelas da sua instância ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Principais tabelas a serem revisadas

Para gerenciar com eficiência o crescimento de dados em sua instância, revise as tabelas que estão crescendo mais em tamanho no momento e monitore o tamanho das maiores tabelas em sua instância.

Além disso, você pode obter uma compreensão mais abrangente do impacto de uma tabela no uso geral de armazenamento da sua instância monitorando o tamanho dos registros associados.

- Uma tabela que contribui para o tamanho de uma tabela associada é considerada uma tabela de driver.
- As tabelas associadas armazenam anexos, registros de auditoria e entradas de diário que são gerados quando os registros são criados na tabela de driver.

Analise as principais tabelas em sua instância em termos de crescimento e tamanho da tabela e combine essas informações com o tamanho do registro associado para determinar onde concentrar seus esforços de gestão de dados primeiro.

**Tabelas com mais de 10 GB com maior crescimento**

Exiba as tabelas que estão crescendo mais em tamanho no momento. Somente tabelas maiores que 10 GB aparecem na lista.

- Exiba o tamanho das tabelas com maior crescimento verificando a coluna Tamanho da tabela (GB).
- Monitore o tamanho dos registros das tabelas associadas verificando a coluna Tamanho do registro associado (GB). Para reduzir o tamanho dos registros associados, considere criar regras de arquivamento ou limpeza na tabela de driver que está contribuindo para o crescimento das tabelas associadas.
- Exiba as tabelas com mais crescimento nos últimos 30 dias verificando a coluna Crescimento (30 dias). Para tabelas que estão crescendo a uma taxa mais rápida do que o esperado, considere criar uma nova regra de limpeza ou uma nova regra de arquivamento.
- Exiba um resumo em nível de tabela do uso de dados selecionando uma tabela na lista.

**As maiores tabelas**

Exiba uma lista das maiores tabelas da sua instância.

- Exiba as maiores tabelas da sua instância verificando a coluna Tamanho da tabela (GB).
- Monitore o tamanho dos registros das tabelas associadas verificando a coluna Tamanho do registro associado (GB). Para reduzir o tamanho dos registros associados, considere criar regras de arquivamento ou limpeza na tabela de driver que está contribuindo para o crescimento das tabelas associadas.
- Exiba um resumo em nível de tabela do uso de dados selecionando uma tabela na lista.

Depois de revisar as tabelas principais, comece a gerenciar o crescimento de dados em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerencie o crescimento de registros de auditoria no console de gestão de auditoria selecionando **Gerenciar configuração de auditoria** .
- Selecione para excluir registros mais antigos ou indesejados **Nova regra de limpeza** . Consulte Crie uma regra de limpeza de tabela.
- Selecione para mover dados que não são mais necessários para uma tabela de arquivamento **Nova regra de arquivamento** . Consulte Crie uma regra de arquivamento.

### Exibição de todas as tabelas

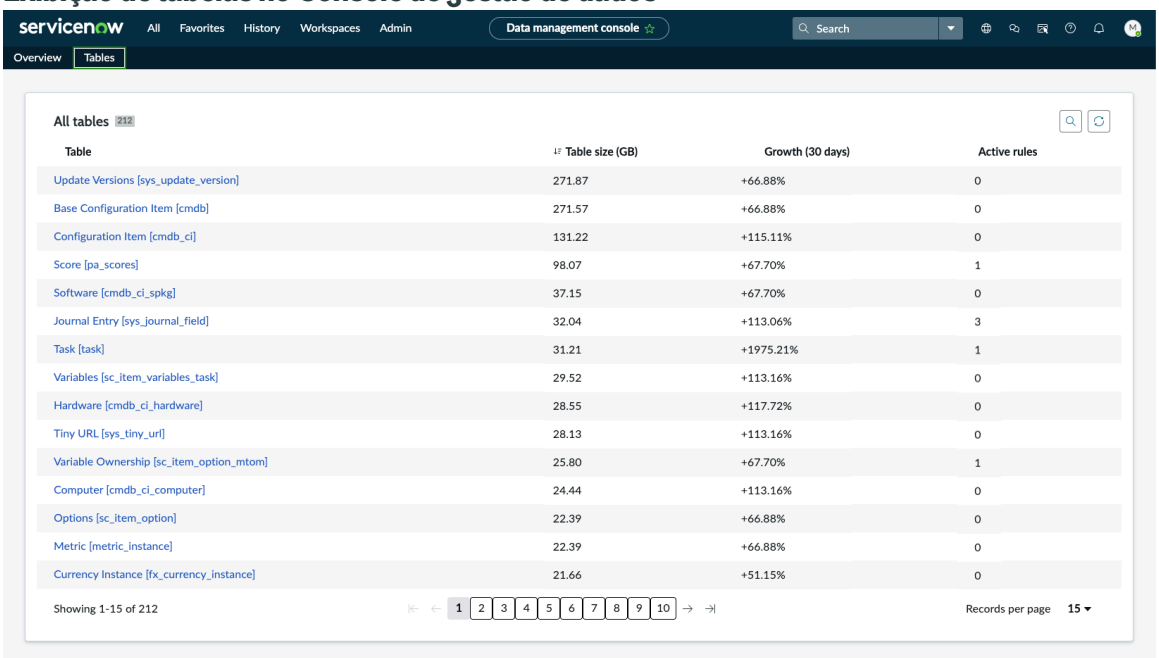
Exiba uma lista de todas as tabelas em sua instância e o número de regras de gestão de dados ativas configuradas em cada tabela.

## Principais benefícios

- Para exibir tabelas em sua instância em termos de tamanho, marque **Tamanho da tabela (GB)** coluna.
- Determine quais tabelas cresceram mais em tamanho nos últimos trinta dias verificando **Crescimento (30 dias)** coluna.
- Determine quantas regras de arquivamento, limpeza e exclusão única estão ativas para cada tabela verificando **Regras ativas** coluna.

Por padrão, a lista de tabelas é filtrada para mostrar tabelas com mais de 100 MB de tamanho.

### Exibição de tabelas no Console de gestão de dados




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função de administrador é necessária para exibir o Console de gestão de dados.

## Como acessar a exibição Tabelas no Console de gestão de dados

Acesse as informações da tabela no Console de gestão de dados de uma das seguintes maneiras: Você também pode acessar o. **Tabelas** Selecionando Exibir tabelas adicionais na guia Visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** e selecione **Tabelas** .
- Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados**. Em **Visão geral** , selecione **Exibir tabelas adicionais** .

## Casos de uso

- Monitore o uso de dados para tabelas físicas, incluindo a tabela Tarefa [task].
- Monitore o uso de dados para tabelas lógicas, incluindo as tabelas Incidente [incidente], Problema [problema] e Solicitação de mudança [change_request].
- Acesse o uso de dados e os detalhes da regra selecionando uma tabela na lista. Consulte Exibição do uso de dados por tabela.

### Exibição do uso de dados por tabela

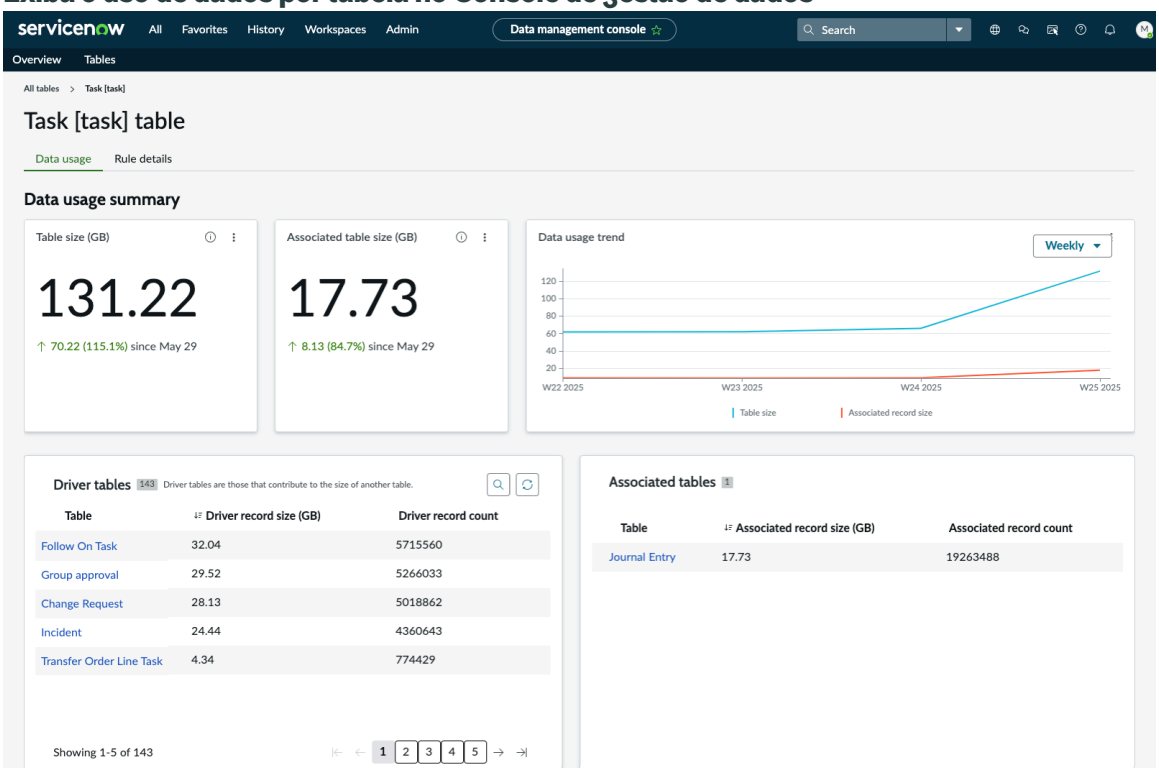
Exiba um resumo do uso de dados de uma tabela individual.

## Principais benefícios

- Analise o uso de dados no nível da tabela.
- Monitore o uso de dados de uma tabela específica ao longo do tempo.
- Acesse uma exibição abrangente do impacto de uma tabela no uso de armazenamento verificando o tamanho e a contagem de registros das tabelas de driver e tabelas associadas.

Os detalhes nesta página são atualizados uma vez por dia.

### Exiba o uso de dados por tabela no Console de gestão de dados




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função de administrador é necessária para exibir o console de Gestão de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Acesso ao uso de dados por tabela no Console de gestão de dados

Acesse o uso de dados para uma tabela específica no Console de gestão de dados navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** > **Tabelas** e selecionando a tabela.

### Tamanho da tabela (GB)

Exiba a quantidade total de armazenamento usado pela tabela atual. Se você fez mudanças significativas em seus dados recentemente, pode levar até 24 horas para que as mudanças apareçam.

Rastreie o uso de armazenamento ao longo do tempo exibindo o aumento ou diminuição percentual desde uma data específica.

### Tamanho da tabela associada (GB)

As tabelas associadas contêm registros que não têm uma vida útil própria. Os exemplos incluem anexos, auditorias e diários.

- Exiba a quantidade total de armazenamento usado pelas tabelas associadas.
- Rastreie a taxa de uso de armazenamento exibindo a mudança percentual desde uma data específica.
- Resolva o crescimento nas tabelas associadas criando regras de gestão de dados na tabela atual.

### Tendência de uso de dados

Monitore o uso de dados da tabela atual ao longo do tempo.

- Rastreie o tamanho da tabela atual ao longo de semanas ou meses.
- Compare o uso de dados entre a tabela atual e as tabelas associadas ao longo do tempo.

### Tabelas do driver

As tabelas de driver são aquelas que contribuem para o tamanho de outra tabela. Por exemplo, as tabelas Incidente [incident], Problema [problem] e Solicitação de mudança [change_request] contribuem para o crescimento da tabela Tarefa [task], o que as torna tabelas de driver.

- Determine quais tabelas estão direcionando o volume para a tabela atual.
- Exiba o tamanho de cada tabela de driver e a contagem total de registros em cada tabela de driver.
- Trate o crescimento na tabela atual criando regras de gestão de dados nas tabelas de driver.

### Tabelas associadas

As tabelas associadas armazenam registros, como anexos, registros de auditoria e entradas de diário, que não têm uma vida útil própria. Por exemplo, Auditoria do sistema [sys_audit], Anexo [sys_attachment] e Entrada de registro [sys_journal_field] são tabelas associadas à tabela Incidentes, que contribui com volume para essas tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine quanto volume a tabela atual está contribuindo para as tabelas associadas.
- Exiba o tamanho dos registros associados e a contagem total de registros em cada tabela associada.
- Resolva o crescimento nas tabelas associadas criando regras de gestão de dados na tabela atual.

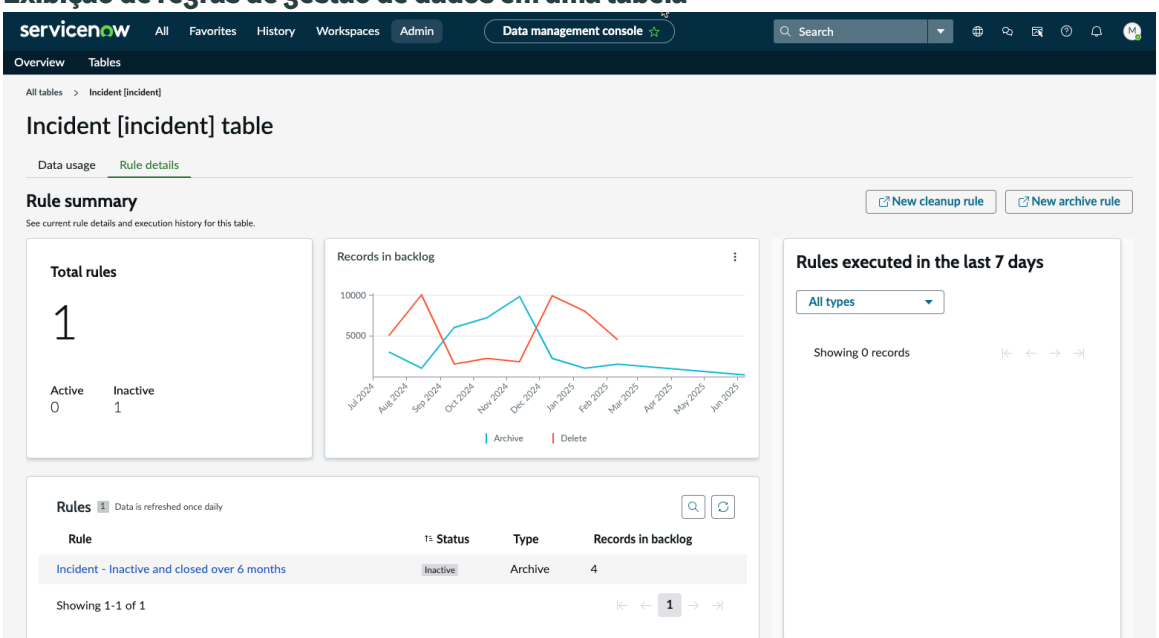
### Exibindo regras de tabela

Exiba um resumo e o histórico de execução das regras de gestão de dados que foram criadas em uma tabela.

## Principais benefícios

- Exiba o número atual de regras de gestão de dados ativas e inativas na tabela.
- Rastreie o backlog de registros que atendem aos requisitos de uma regra de gestão de dados, mas ainda não foram processados.
- Exibir o histórico de execução de regra dos últimos sete dias.
- Exiba uma lista detalhada das regras de gestão de dados da tabela. Selecione uma regra para exibir um resumo detalhado.

### Exibição de regras de gestão de dados em uma tabela




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função de administrador é necessária para exibir o Console de gestão de dados.

## Acessar regras de tabela no Console de gestão de dados

Acesse regras para uma tabela específica no Console de gestão de dados navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** > **Tabelas**, selecionando a tabela e, em seguida, selecionando **Detalhes da regra** subguia.

## Regras

Exiba uma lista de regras de gestão de dados na tabela atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine se uma regra está ativa ou inativa verificando **Status** coluna.
- Para exibir os tipos de regras configuradas, marque **Tipo** coluna.
- Monitore o número de registros que atendem às condições de uma regra, mas ainda não foram processados verificando **Registros no backlog** coluna. Os dados nesta coluna são atualizados uma vez por dia.
- Exiba um resumo dos registros no backlog e no histórico de execução de regra selecionando uma regra na lista.

### Total de regras

Exiba o número total de regras de gestão de dados criadas na tabela atual, incluindo o número de regras ativas e inativas. Gerencie o crescimento de dados na tabela atual criando regras de gestão de dados ou ajustando as condições de regra atuais.

- Selecione uma regra de limpeza de tabela para excluir registros mais antigos ou indesejados **Nova regra de limpeza** . Consulte Crie uma regra de limpeza de tabela.
- Para mover dados que não são mais necessários todos os dias para uma tabela de arquivamento, crie uma regra de arquivamento selecionando **Nova regra de arquivamento** . Consulte Crie uma regra de arquivamento.

### Registros no backlog

Rastreie a contagem de registros na tabela atual que atendem aos requisitos de uma regra de gestão de dados, mas ainda não foram processados.

- Rastreie o andamento de diferentes tipos de regras de gestão de dados ao longo do tempo.
- Monitore a eficiência da regra de gestão de dados e considere ajustar as condições com base na tendência na contagem de registros do backlog.
- Verifique se há gargalos que indicam um grande número de registros no backlog aguardando para serem processados.
- Procure picos no backlog em diferentes tipos de regras de gestão de dados. Considere programar regras em momentos diferentes para evitar um influxo de registros de backlog.

### Regras executadas nos últimos 7 dias

Exiba uma lista de atividades de regra recentes na tabela atual. Filtre a lista por tipo de regra e exiba o número de registros afetados para cada regra executada.

#### Exibindo atividades de regra

Exiba um resumo dos registros no backlog e o histórico de execução de uma regra específica na tabela no contexto.

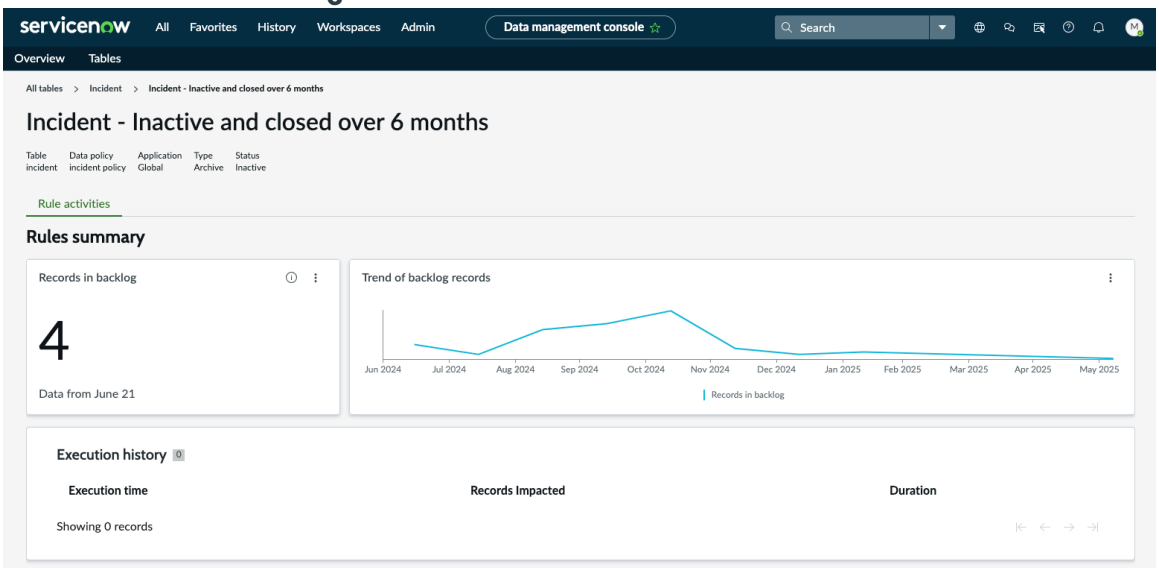
### Principais benefícios

- Exibir detalhes de uma regra de gestão de dados específica.
- Rastreie o backlog de registros que atendem às condições da regra, mas ainda não foram processados.
- Exiba um resumo detalhado do histórico de execução da regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibindo atividades de regra




## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função de administrador é necessária para exibir o Console de gestão de dados.

## Acessar atividades de regra no Console de gestão de dados

Acesse a atividade recente de uma regra específica no Console de gestão de dados navegando até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** > **Tabelas**. Selecione uma tabela e selecione **Detalhes da regra** e selecione uma regra específica.

## Detalhes da regra

Exibir informações básicas sobre uma regra de gestão de dados, incluindo os seguintes detalhes:

**Tabela**

A tabela à qual a regra de gestão de dados se aplica.

**Política de dados**

A política de dados à qual a regra de gestão de dados pertence.

**Escopo da aplicação**

O escopo da aplicação da tabela.

**Tipo**

O tipo de regra de gestão de dados, como arquivamento, limpeza ou exclusão única.

**Status**

O status atual da regra de gestão de dados.

## Registros no backlog

Exiba o número total de registros que atendem às condições da regra, mas ainda não foram processados. A contagem é atualizada uma vez por dia.

## Tendência de registros de backlog

Rastreie o backlog de registros que atendem às condições da regra, mas ainda não foram processados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastreie o andamento da regra ao longo do tempo.
- Monitore a eficiência da regra de gestão de dados e considere ajustar as condições com base na tendência na contagem de registros do backlog.
- Verifique se há gargalos que indicam um grande número de registros no backlog aguardando para serem processados.

### Histórico de execução

Exiba um resumo detalhado do histórico de execução da regra.

- Para exibir a data e a hora em que uma regra foi executada verificando **Tempo de execução** coluna.
- Determine quantos registros foram arquivados ou excluídos verificando **Registros afetados** coluna. Considere ajustar as condições da regra se o número de registros não for suficiente.
- Verifique quanto tempo a regra levou para ser concluída verificando **Duração** coluna.

#### Gerenciar o crescimento de dados em sua instância

Gerencie o crescimento e o armazenamento de dados em sua instância usando políticas de gestão de dados.

### Visão geral do gerenciamento do crescimento de dados

As políticas de gestão de dados simplificam a administração, permitindo que você defina várias regras de arquivamento e limpeza de tabela para uma tabela em um único registro de política. Além disso, você pode ativar ou desativar facilmente todas as regras simultaneamente a partir do registro da política de gestão de dados.

- Crie uma política de gestão de dados

  Crie uma política de gestão de dados para qualquer tabela que acumule dados que você deseja arquivar ou excluir periodicamente.

- Crie uma regra de arquivamento

  Mova registros em uma tabela primária para uma tabela de arquivamento, incluindo todos os registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros.

- Crie uma regra de limpeza de tabela

  Evite que os dados cresçam exponencialmente implementando regras de limpeza de tabela.

- Ative a rotação de banco de dados

  Preserve o desempenho da instância e reduza os riscos associados à consulta de conjuntos de dados crescentes.

#### Crie uma política de gestão de dados

Defina um conjunto de regras para gerenciar dados de tabela em sua instância.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Após atualizar para Xanadu ou superior, as políticas de gestão de dados são criadas automaticamente para qualquer tabela com uma regra de arquivamento ou regra de limpeza

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tabela. Se uma política de gestão de dados não existir para uma tabela na sua instância, você poderá criar uma manualmente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.
2. **Opcional:** Determine se existe uma política de gestão de dados para a tabela que você deseja gerenciar pesquisando o. **Nome da tabela** coluna.
   Se a tabela já tiver um registro de política de gestão de dados, use esse registro em vez de criar um.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Política de gestão de dados**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome da política de gestão de dados que normalmente inclui o nome da tabela. |
| Nome da tabela | A tabela que você deseja gerenciar para usar uma política de gestão de dados. |
| Descrição | Um resumo opcional da política de gestão de dados e suas regras. |
| Ativo | Opção para ativar a política de gestão de dados. Você deve ativar a política de gestão de dados para que qualquer uma de suas regras seja ativada.<br><br>Desmarque esta opção para desativar todas as regras na política de gestão de dados. |

5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Uma política de gestão de dados é estabelecida para a tabela designada. Agora você pode criar várias regras de gerenciamento de dados para a tabela diretamente do registro de política de gerenciamento de dados.

### O que Fazer Depois

Defina regras de arquivamento e limpeza para a tabela criando regras na política de gestão de dados.

- Crie uma regra de arquivamento
- Crie uma regra de limpeza de tabela

## Arquivando registros

Gerencie o crescimento do tamanho da tabela e melhore o desempenho da consulta arquivando registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode arquivar registros em tabelas principais, como a tabela Tarefa [tarefa] e registros em tabelas personalizadas que você cria no ServiceNow AI Platform usando regras de arquivamento.

- Para arquivar Configuration Management Database (CMDB) Registros de IC, use CMDB Gerenciador de dados. Consulte Como trabalhar com o CMDB Data Manager .
- Para arquivar e-mails, ative Retenção de e-mail e use as regras de arquivamento e destruição que vêm com o plug-in. Não use o recurso de arquivamento para criar suas próprias regras de arquivamento na tabela de e-mail.

## Ativação de arquivamento

Quando você ativa uma regra de arquivamento, o sistema executa as seguintes ações:

- Cria a tabela de arquivamento no banco de dados. A tabela de arquivamento tem o mesmo nome da tabela primária com um prefixo "ar_". Por exemplo, se você arquivar o Incidente [incidente] , a tabela de arquivamento é [ar_incident] .
- Armazena uma versão XML de cada registro arquivado na tabela sys_archive_log. Este log de arquivamento é a mesma tabela para todas as regras de arquivamento e você não pode alterar esse comportamento. É também o único lugar onde o sys_id é armazenado junto com o valor de exibição para campos de referência.

  Por exemplo, para ar_incident Fred Luddy</assigned_to> <assigned_to> , o registro sys_archive_log é o seguinte:

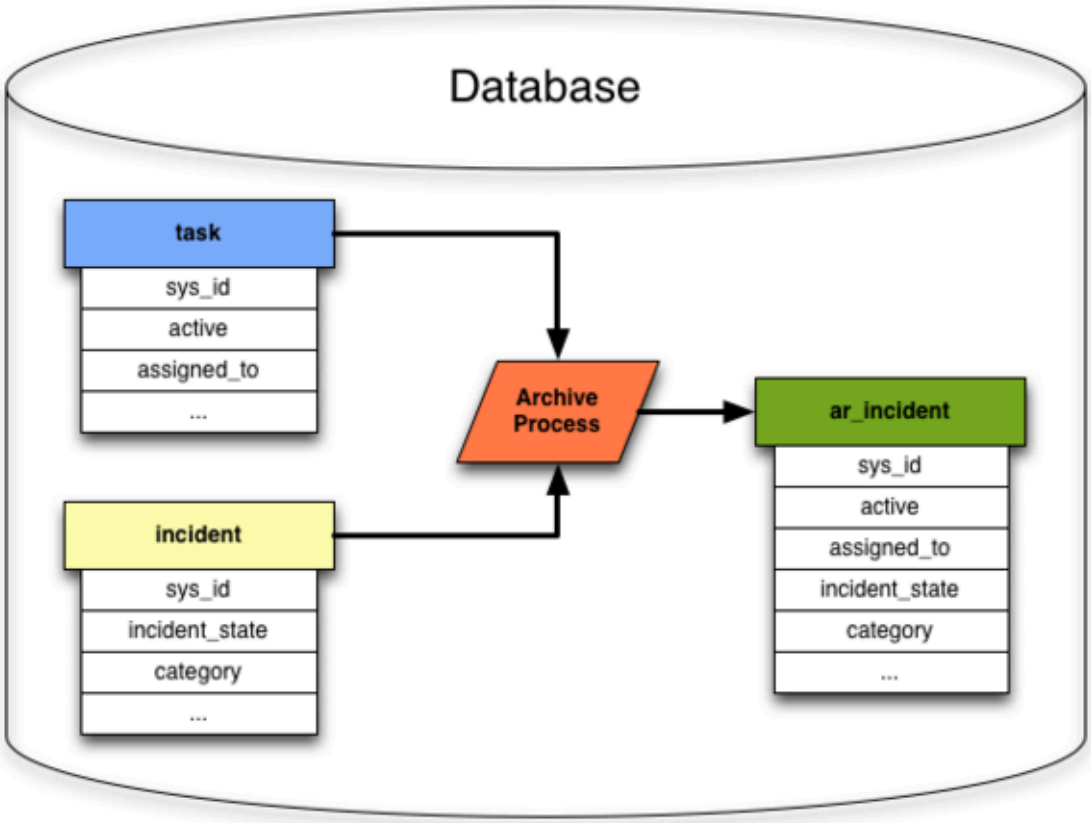
  ```
  <assigned_to display_value="Fred
  Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
  ```

- Converte várias tabelas unidas em uma única tabela de arquivamento de arquivo simples. A tabela de arquivamento não consiste mais em uma tabela base e tabelas estendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Conversão de várias tabelas unidas em uma tabela de arquivamento plana**




- Converte valores de campo de referência (valores definidos por referências a registros em outras tabelas) em valores de cadeia de caracteres. O registro de arquivamento contém o valor de exibição do campo de referência no momento do arquivamento.
- Adiciona um módulo ao **Arquivar tabelas** . **Arquivamento do sistema** aplicação. O nome do módulo é uma combinação da palavra "Arquivar" mais o nome de exibição da tabela arquivada. Por exemplo, o módulo de arquivamento do Anexo [sys_attachments] a tabela é **Arquivo anexo** .
- Cria uma lista da tabela de arquivamento usando a exibição de lista padrão.
- Cria um formulário para a tabela de arquivamento usando a exibição de formulário padrão. O formulário exclui qualquer referência com pontos campos como **ID do solicitante.E-mail** .

## Valores de referência convertidos em cadeias de caracteres

Os dados arquivados são armazenados como um arquivo simples sem campos de referência para outras tabelas. O processo de arquivamento converte todas as referências a outras tabelas em valores de cadeia de caracteres.

No caso de um campo de referência, a cadeia de caracteres usa valor de exibição como o nome de usuário do solicitante. Por exemplo, o. **Solicitante** o campo de referência em um incidente exibiria a cadeia de caracteres *Usuário ITIL* . Se a referência for um ID de documento e a regra de arquivamento incluir a opção de arquivar IDs de documento relacionados, a cadeia de caracteres será o ID do documento do registro relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As mudanças futuras nos valores de referência não são refletidas nos registros arquivados. Por exemplo, se você mudar o nome de usuário de "John Smith" para "John A Smith", todos os registros de incidentes ativos mostrarão automaticamente o solicitante como "John A Smith" devido à referência entre as tabelas Incidente e Usuário. No entanto, todos os registros de incidentes arquivados exibem o nome de usuário que existia no momento do arquivamento. Da mesma forma, se você excluir um usuário do sistema, os incidentes atuais não exibirão mais o usuário excluído como solicitante. No entanto, os incidentes arquivados ainda exibem a cadeia de caracteres "John Smith" porque esse valor foi usado quando o registro foi arquivado.

### Consultando dados arquivados

As tabelas arquivadas não são otimizadas para consultas ad hoc. Eles contêm somente entradas de índice para o valor de exibição, data de criação e a chave primária de sys_id.

Evite fazer consultas sob demanda em uma tabela arquivada, como pesquisar todos os incidentes arquivados de prioridade 1. Em vez disso, pesquise somente nos campos indexados. Por exemplo, pesquise o incidente INC100001 ou incidentes criados em uma data específica.

### Arquive tabelas e ACLs

Por padrão, as tabelas de arquivamento usam as ACLs para a tabela não arquivada com o mesmo nome. Por exemplo, o Incidente arquivado [ar_incident] A tabela usa as ACLs definidas para o incidente não arquivado [incidente] tabela.

Você pode gerenciar o acesso a tabelas de arquivamento explicitamente criando ACLs para tabelas de arquivamento específicas e definindo o. *glide.security.enable_archive_table_acls*propriedade para **verdadeiro** . Em seguida, o sistema segue um de dois caminhos:

1. Se uma ou mais ACLs ativas forem definidas para uma tabela de arquivamento, essas ACLs controlarão o acesso à tabela de arquivamento.
2. Se nenhuma ACLs for definida para uma tabela de arquivamento, o sistema reverterá para o comportamento padrão e usará as ACLs para a versão não arquivada da tabela.

**Nota:** Os dois caminhos são mutuamente exclusivos: Se as ACLs da tabela de arquivamento negarem acesso, o sistema não tentará reverter para o comportamento padrão.

A operação de leitura é a única operação avaliada e outras operações são impedidas.

A IU do plano de execução está ciente dessa lógica e apresenta as informações de acordo. Por exemplo, adicionar a primeira ACL a uma tabela de arquivamento mostra que a ACL da tabela de arquivamento está "mascarando" as ACLs na tabela não arquivada (dados originais).

Se você tiver ACLs existentes em tabelas arquivadas, elas serão ignoradas, a menos que você defina *glide.security.enable_archive_table_acls*propriedade para **verdadeiro** . Essas ACLs recém-ativadas podem causar problemas de acesso. Para evitar essa ocorrência, o sistema define o. *glide.security.enable_archive_table_acls*a propriedade é a seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instâncias sem `glide.security.enable_archive_table_acls`a propriedade usa o valor padrão de **falso** .
- As instâncias atualizadas não instalam a propriedade. A propriedade deve ser adicionada manualmente e definida como **verdadeiro** Para habilitar o comportamento da ACL da tabela de arquivamento.
- Zbooted Instâncias instalam a propriedade e a definem como **verdadeiro** .

## Definição do idioma das cadeias de caracteres arquivadas

Em instâncias internacionalizadas, o processo de arquivamento usa o idioma do usuário DO SISTEMA para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição.

Se não houver nenhum usuário DO SISTEMA, a instância usará a configuração de idioma padrão para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição. Você pode criar um usuário DO SISTEMA com uma configuração de idioma específica ou definir o idioma padrão do sistema como selecione o idioma das cadeias de caracteres arquivadas .

### Crie uma regra de arquivamento

Defina os critérios para arquivar registros criando uma regra de arquivamento.

#### Antes de Iniciar

Como você pode definir várias regras de arquivamento para uma tabela, verifique todas as regras de arquivamento existentes para evitar possíveis conflitos. Por exemplo, se houver uma regra para arquivar registros com mais de seis meses, criar outra regra para arquivar registros com mais de três meses pode causar um conflito. Em tais casos, qualquer regra pode ser executada, cada um arquivando registros em condições diferentes.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Acesse o novo formulário de regra de arquivamento de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando o Console de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** > .<br>**b.** Na guia Visão geral, selecione **Nova regra de arquivamento** . |
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados para a tabela com registros que você deseja arquivar.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de arquiva–mento, selecione **Novo** . |
| **Usando o módulo Regras de arquivamento** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sis tema** > **Regras de Arquivamento**.<br>**b.** Selecione **Novo**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**2.** No formulário, preencha os campos.

**Arquivo de Regra**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome que identifica a regra. Usado como valor de exibição para referências a esta regra de arquivamento. |
| Tabela | A tabela com os registros que você deseja arquivar.<br>○ Você não pode mudar a tabela em uma regra de arquivamento existente. Para arquivar registros em uma tabela diferente, crie uma nova regra de arquivamento.<br>○ Você não pode selecionar uma tabela em um escopo de aplicação diferente.<br>○ Você não pode criar uma regra de arquivamento para uma tabela em que *update_synch*é definido como verdadeiro na entrada de dicionário da tabela.<br>○ Você não pode criar regras de arquivamento para algumas tabelas do sistema interno ou tabelas periféricas. Por exemplo:<br>▪ Auditoria do Sistema [sys_audit]<br>▪ Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]<br>▪ Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation]<br>▪ Anexo [sys_attachment]<br>▪ Entrada de diário [sys_journal_field] |
| Reter referências | Opção para manter o sys_id para um campo de referência em vez de armazenar o nome de exibição como uma cadeia de caracteres na tabela de arquivamento.<br>**Importante:** . **Manter referências** a caixa de seleção se torna somente leitura depois que você a seleciona e salva a regra de arquivamento.<br>Quando você habilita esta opção em uma tabela com registros arquivados, o sistema reprocessa automaticamente todos os registros de arquivamento existentes e habilita as referências. Este processo pode levar tempo para ser concluído para tabelas de arquivamento maiores. Você pode rastrear o status exibindo a tabela Migrações de referência de regra de arquivamento [sys_archive_ref_migration].<br>Para obter detalhes sobre como reter referências manualmente, consulte Migrando campos de não referência para campos de referência. |
| Descrição | Descrição da regra de arquivamento. |
| Condições | Construtor de condições para especificar condições de filtro que definem os registros a serem arquivados. Por exemplo, você pode arquivar registros inativos mais antigos do que uma determinada data.<br>Certifique-se de que os registros corretos sejam selecionados testando as condições em uma exibição de lista antes de ativar a regra de arquivamento. Por exemplo, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ Para arquivar registros encerrados há mais de dois anos a partir de hoje, use o operador relativo em uma condição como **[Encerrado] [Relativo] [Antes] [2] [Anos] [ago]** .<br>○ Para arquivar registros do ano atual e do ano anterior, e não há dois anos a partir da data de hoje, use uma condição como **[Encerrado] [Antes] [últimos 2 anos]** . |
| Rearquivar automaticamente | Opção que permite que um registro restaurado seja rearquivado automaticamente após um período de tempo definido. |
| Duração do rearquivamento automático | O intervalo de tempo antes que o registro restaurado seja arquivado automaticamente. |

3. **Opcional:** Estime o número de registros a serem arquivados selecionando **Recalcular estimativa de arquivamento** link relacionado.
   A estimativa inclui somente registros primários e exclui todos os registros relacionados adicionados à regra de arquivamento. A estimativa ajuda a determinar se a regra de arquivamento afeta o número de registros esperados. Se a estimativa for muito alta ou baixa, altere as condições da regra de arquivamento de acordo. A contagem atualizada aparece em **Estimativa de registro** campo.
4. Selecione **Enviar**.

### Ative uma regra de arquivamento

Visualize os registros que você deseja arquivar e ative uma regra de arquivamento.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ativar a regra de arquivamento e sua política de gestão de dados correspondente para que a regra de arquivamento seja executada.

As regras de arquivamento de amostra estão inativas por padrão.

#### Procedimento

1. Acesse a regra de arquivamento que você deseja ativar de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados para a tabela com registros que você deseja arquivar.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de arquiva–mento, selecione a regra de arquivamen–to que você deseja ativar. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Usando o módulo Regras de arquivamento** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.<br>**b.** Selecione a regra de arquivamento que você deseja ativar. |

2. **Opcional:** Estime o número de registros de arquivamento selecionando **Recalcular estimativa de arquivamento** link relacionado.
   A estimativa inclui somente registros primários e exclui todos os registros relacionados adicionados à regra de arquivamento. A estimativa ajuda a determinar se a regra de arquivamento afeta o número de registros esperados. Se a estimativa for muito alta ou baixa, altere as condições da regra de arquivamento de acordo. A contagem atualizada aparece em **Estimativa de registro** campo.
3. Selecione a regra de arquivamento **Ativo** caixa de seleção.
4. **Opcional:** Arquive registros imediatamente selecionando **Executar Arquivar agora** link relacionado.
   . **Executar Arquivar agora** o link relacionado só estará disponível se a política de gestão de dados correspondente estiver ativada.

### Resultado
Os registros que atendem aos critérios da regra de arquivamento são arquivados durante a próxima execução de arquivamento.

### O que Fazer Depois
Para exibir os registros arquivados, navegue até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Arquivar tabelas** e selecionando o módulo para a tabela arquivada, por exemplo, **Arquivar incidentes** .

## Crie uma regra de destruição

Exclua registros arquivados e registros relacionados após um período especificado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar uma regra de destruição a qualquer regra de arquivamento em uma política de gestão de dados.

Se você precisar corrigir as propriedades da regra de destruição em execução em seus dados arquivados, consulte Propriedades do sistema.

### Procedimento
1. No formulário de regra de arquivamento, selecione **Criar regra de destruição** .
2. Na guia Regra de destruição, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ativo | Opção para ativar a regra de destruição. |
| Destruir Registros relacionados | Opção para destruir automaticamente registros relacionados associados aos registros arquivados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Os registros periféricos, que incluem registros nas tabelas Entrada de registro [sys_journal_field], Anexo [sys_attachment] e Auditoria do sistema [sys_audit], são excluídos automaticamente, mesmo que você decida preservar os registros relacionados. |
| Duração do arquivamento | Especifique a quantidade de tempo que os registros permanecem na tabela de arquivamento antes que o sistema os exclua.<br>**Importante:** Os registros de arquivamento serão destruídos imediatamente se **Duração do arquivamento** o campo está vazio ou definido como 0. |

3. **Opcional:** Estime o número de registros arquivados marcados para exclusão selecionando **Recalcular estimativa de destruição** link relacionado.
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Os registros que foram arquivados por mais tempo do que o valor de duração do arquivamento são destruídos quando o trabalho agendado é executado. Você pode verificar o andamento verificando o log de destruição de arquivo.

## Arquivar registros relacionados

Arquive, limpe ou exclua registros relacionados de uma regra de arquivamento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Acesse a regra de arquivamento que você deseja configurar de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados que contém a regra de arquivamento.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de arquiva–mento, selecione a regra de arquivamen–to que você deseja configurar.<br>**d.** Em **Arquivar registros relacionados** lista relacionada, selecione **Novo** . |
| **Usando o módulo Regras de arquivamento** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sis tema** > **Regras de Arquivamento**.<br>**b.** Selecione a regra de arquivamento que você deseja configurar.<br>**c.** Em **Arquivar registros relacionados** lista relacionada, selecione **Novo** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione qual ação executar nos registros relacionados no **Ação** campo.

| Ação | Descrição |
|---|---|
| **Arquivamento** | Arquive registros que fazem referência ao registro arquivado. |
| **Limpar** | Remova a referência ao registro arquivado. O registro não faz mais referência ao registro arquivado e não aparece como um registro relacionado em arquivos futuros. |
| **Excluir** | Exclua registros que fazem referência ao registro arquivado. |

3. Selecione os registros relacionados que você deseja arquivar, limpar ou excluir selecionando um relacionamento em **Referência** campo.
. **Referência** o campo lista todos os relacionamentos que existem com a tabela arquivada. Há dois tipos de relacionamentos na lista.

**Campos de referência**

A lista contém campos de referência em outras tabelas que se referem à tabela arquivada.

Por exemplo, você cria uma regra de arquivamento na tabela Problema [Problema]. Você pode incluir registros de incidentes relacionados selecionando **Problema no incidente** Campo de referência de campo na tabela Incidente [incidente].

- . **Arquivo** a ação arquiva qualquer registro de incidente que faz referência a um problema arquivado.
- . **Limpar** a ação atualiza qualquer registro de incidente com uma referência ao registro de problema arquivado limpando a referência. Se a referência for um relacionamento muitos para muitos , a regra de registro relacionada exclui a referência em vez de limpar a referência.
- . **Excluir** a ação exclui qualquer registro de incidente que faça referência ao registro de problema arquivado.

**Campos de ID do documento**

A lista contém campos de ID de documento em outras tabelas que apontam para a tabela arquivada. Os relacionamentos de ID do documento exibem um caractere asterisco (*) no final do nome da seleção.

Por exemplo, você cria uma regra de arquivamento na tabela Problema [Problema]. Você pode incluir registros de anexo relacionados selecionando **SYS ID da tabela Anexo (sys_attachment)*** referência.

- . **Arquivo** a ação atualiza o registro do anexo para mudar o. **ID do documento** para consultar o registro da tabela arquivado.
- . **Limpar** a ação remove **ID do documento** referência ao registro arquivado. O registro não faz mais referência ao registro arquivado e não aparece como um registro relacionado em arquivos futuros.
- . **Excluir** a ação exclui qualquer registro de anexo que faça referência ao registro primário arquivado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Você não pode selecionar referências de algumas tabelas do sistema interno ou de tabelas de periféricos. Por exemplo:

- Auditoria do Sistema [sys_audit]
- Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]
- Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation]
- Anexo [sys_attachment]
- Entrada de diário [sys_journal_field]

4. **Opcional:** Aplique uma regra de arquivamento aos registros relacionados que você está arquivando selecionando uma regra em **Regra da tabela de referência** campo.
Por exemplo, se você já tiver uma regra de arquivamento para a tabela Incidente [incidente], selecione a regra de arquivamento de incidentes existente ao arquivar registros relacionados a registros de incidentes.

**Nota:** Você controla a profundidade em cascata especificando uma regra de arquivamento em **Regra da tabela de referência** campo. Os registros relacionados sem uma regra de arquivamento especificada não são colocados em cascata.

- Antes de Washington DC versão, se uma regra de arquivamento fosse definida no sistema para uma tabela de registro relacionado, o sistema processaria automaticamente em cascata e processaria essa regra de arquivamento e os registros relacionados associados a ela.
- A partir de Washington DC versão, mesmo que exista uma regra de arquivamento para uma tabela de registro relacionado, você deve declarar essa regra no **Regra da tabela de referência** para alcançar esse comportamento em cascata. Se você tiver vários registros relacionados em várias tabelas, poderá decidir quais desses registros deseja incluir na cascata especificando a regra da tabela de referência.

5. Selecione **Enviar**.

### Gerenciar dados arquivados

Altere a programação de uma regra de arquivamento, interrompa a execução da regra de arquivamento ou restaure seus dados arquivados.

### Altere uma programação de arquivamento

Modifique o trabalho programado pelo sistema se precisar mudar o intervalo de arquivamento.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as regras de arquivamento ativas são executadas por um conjunto de trabalhos agendados pelo sistema para serem executados a cada 60 minutos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra **Arquivo** registro.
3. Modifique o. **repita** valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Interrompa uma regra de arquivamento ativa

Interrompa o arquivamento desativando, excluindo ou cancelando uma regra de arquivamento.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Acesse a regra de arquivamento que você deseja interromper de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados com a regra de arquivamento que você deseja interromper.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de arquiva–mento, selecione a regra de arquivamen–to que você deseja interromper. |
| **Usando o módulo Regras de arquivamento** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sis tema** > **Regras de Arquivamento**.<br>**b.** Selecione a regra de arquivamento que você deseja interromper. |

**2.** Interrompa a execução da regra de arquivamento.

- Desative a regra de arquivamento limpando **Ativo** caixa de seleção. . `Archive - Handle archive chunks`A regra de negócio atualiza o estado do registro correspondente na tabela Arquivar blocos de execução de trabalho [sys_archive_run_chunk] de **aguardando** para **não necessário** .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente para excluir a regra de arquivamento.
- Cancele a regra de arquivamento chamando `GlideArchiver().cancel()` de **Manutenção do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**. Isso muda automaticamente os blocos na tabela Blocos de execução de trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] de **em execução** para **cancelado** .

## Resultado

Nenhum bloco adicional é processado.

### Restaure registros arquivados e registros relacionados

Restaure um registro de arquivamento e, opcionalmente, todos os registros relacionados de volta para a tabela primária.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até o registro arquivado que você deseja restaurar de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados que contém a regra de arquivamento.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de arquivamento, selecione a regra de arquivamento que arquivou o registro.<br>**d.** Na lista relacionada Execução de arquivamento, selecione a execução de arquivamento que foi executada.<br>**e.** Na lista relacionada Log de arquivamento, selecione o registro arquivado que você deseja restaurar. |
| **Usando o módulo Log de arquivamento** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Log de Arquivamento**.<br>**b.** Selecione o registro arquivado a ser restaurado. |

2. No formulário Log de arquivamento, selecione o link relacionado aplicável:
   - **Restaurar Registro**
   - **Restaurar Registro e Registros relacionados**

> ⚠ **Aviso:** Não exclua entradas de log de registro de arquivamento. A exclusão de uma entrada de log de arquivamento impede que você restaure os dados dos registros arquivados.

### Resultado

O registro é restaurado para a tabela primária. O registro de arquivamento é excluído da tabela de arquivamento.

### O que Fazer Depois

Exiba a data e a hora de restauração no **Restaurado** Lista relacionada Log de arquivamento.

#### Migrando campos de não referência para campos de referência

Preserve manualmente sys_ids em campos de referência em vez de armazenar o nome de exibição como uma cadeia de caracteres.

## Determinando tabelas a serem migradas

Para iniciar o processo de migração de dados, execute o script em segundo plano a seguir. Este script cria registros de migração para extensões de tabela direta e registros arquivados relacionados na tabela Migração de referência de regra de arquivamento [sys_archive_ref_migration], garantindo que somente tabelas válidas sejam processadas.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
    gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
    gr.query();
    if (!gr.next()) {
       if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
          var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
          gr2.initialize();
          gr2.setValue('rule', current.sys_id);
          gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
          gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
          gr2.insert();
       }
    }
 }
 //Also get insert related records tables as well
 var map = new GlideRecord('sys_archive');
 map.addQuery('table', current.table);
 map.query();
 if (map.next()) {
    var id = map.getValue('sys_id');
    if (!(id === undefined)) {
       var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
       related.addQuery('archive_map', id);
       related.addQuery('action', 'archive');
       related.query();
       while (related.next()) {
          if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
             gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
             continue;
          }

          var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
          gr3.initialize();
          gr3.setValue('rule', current.sys_id);
          gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
          gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
          gr3.insert();
       }
    }
 }
```

Tradução automática

## Copiando referências de arquivamento

Para cada tabela que passa pelo processo de migração, o trabalho Cópia de referência de arquivamento (RefCopyJob) identifica o sys_id dos campos de referência e atualiza o valor de exibição para ser o sys_id correto. O trabalho configura 10.000 registros por vez, a menos que haja mais de 10.000 registros com o mesmo carimbo de data/hora. O andamento da migração depende do carimbo de data/hora arquivado.

## Alterando os tipos de campo de cadeia de caracteres para referência

Depois que as tabelas associadas a uma regra de arquivamento migrarem completamente, o trabalho ArchiveRefJob será executado. Este trabalho muda os tipos sys_dictionary da tabela de arquivamento de cadeia de caracteres para referência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Corrigindo falhas de nó para RefCopyJob e ArchiveRefJob

Se ocorrer falha de nó enquanto esses trabalhos estiverem em execução, isso deixará o status da migração de dados em um estado inadequado. . *RefCopyJob*falha, ele pode deixar uma tabela em um status de migração. Você pode verificar essa condição verificando se as linhas em sys_archive_ref_migration estão travadas em **migrando** status por um período extraordinário. Atualize o status de linha específico de **migrando** para **aguardando** e o. *RefCopyJob*continua a migração de dados na tabela quando o trabalho é executado novamente.

O nó também pode falhar quando *ArchiveRefJob*é encerrado prematuramente. Verifique se as tabelas têm campos que são campos de referência e alguns que ainda são campos do tipo cadeia de caracteres. O trabalho pode ter parado no meio da mudança dos tipos de campo. Você pode resolver essa condição configurando um trabalho de gatilho para executar em um script em segundo plano, que inicia o processo novamente:

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

### Excluindo registros mais antigos ou indesejados

Exclua registros mais antigos, expirados ou indesejados das tabelas automaticamente.

Exclua registros inativos mais antigos em tabelas principais, como a tabela Tarefa [task] e registros em tabelas personalizadas que você cria no ServiceNow AI Platform usando regras de limpeza de tabela.

Por padrão, há várias regras de limpeza de tabela incluídas no sistema de base.

- Você pode exibir uma lista de todas as regras de limpeza de tabela na tabela Limpeza automática [sys_auto_flush] inserindo sys_auto_flush.list no navegador de filtros. A tabela Limpeza automática exibe regras para tabelas do sistema de base e suas idades de registro correspondentes.
- Você pode exibir uma lista de regras de limpeza de tabela definidas em uma única tabela navegando até **Tudo** > **Políticas de gestão de dados** e selecionando o registro de política de gestão de dados para a tabela, se ele existir. O sistema cria automaticamente um registro de política de gestão de dados para qualquer tabela que tenha uma regra de arquivamento ou regra de limpeza de tabela.

## Tratamento de regra lento

O trabalho agendado de limpeza de tabela é executado uma vez por hora (por padrão). Quando o trabalho de limpeza de tabela é executado, cada regra de limpeza de tabela executa várias consultas como parte do processo. Se não houver índice no campo de correspondência de uma regra ou em partes significativas de sua condição, o processamento da regra poderá ser lento porque suas consultas estão sendo executadas de forma ineficiente em grandes quantidades de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma regra de limpeza de tabela tiver uma consulta que leve mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela será interrompido. Por padrão, o limpador de tabela aguarda dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente, o que permite que o trabalho de limpeza de tabela seja executado sem interrupção. Você pode configurar a duração do período de espera adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do limpador de tabela.

## Desabilitando a limpeza de tabela

Você pode impedir que um administrador crie uma regra de limpeza de tabela ou execute o limpador de tabela em uma tabela específica adicionando o atributo Desabilitar limpador de tabela ao registro de dicionário da tabela. Algumas tabelas do sistema interno têm o atributo Desabilitar limpador de tabela adicionado por padrão.

## Limitações de limpeza de tabela

- As regras de limpeza de tabela não são compatíveis com tabelas configuradas com rotação de tabela ou extensão de tabela. Algumas tabelas em sua instância podem ter regras de limpeza de tabela legadas que foram estabelecidas antes da rotação de tabela ou da extensão de tabela serem habilitadas. Essas regras legadas podem ser ignoradas com segurança.
- O desempenho depende do tamanho da tabela e das condições especificadas. Por exemplo, se você usar uma coluna personalizada sem um índice em uma tabela grande, o desempenho será gravemente degradado. O desempenho também depende do número de linhas a serem excluídas.
- O limpador de tabela gasta no máximo 20 minutos para excluir registros de uma única tabela. Se as consultas forem lentas, o volume de registros excluídos no período de 20 minutos poderá ser pequeno.
- O limpador de tabela não chama `DBDelete.setWorkflow()`. Isso significa `DBDelete` os objetos são executados com `falso` (Falso é o valor padrão para um booliano Java). Como resultado, as regras de negócios, fluxos de trabalho e fluxos que você esperava acionar na exclusão de registro não serão acionados no contexto da limpeza de tabela. Isso é importante considerar se você tiver uma lógica de negócios que depende desse tipo de funcionalidade.

### Crie uma regra de limpeza de tabela

Defina os critérios para excluir registros indesejados em uma regra de limpeza de tabela.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

**1.** Acesse o novo formulário de Limpeza automática de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando o Console de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Console de gestão de dados** > .<br>**b.** Na guia Visão geral, selecione **Nova regra de limpeza** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Usando uma política de gestão de dados** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Políticas de gestão de dados**.<br>**b.** Selecione a política de gestão de dados da tabela com os registros que você de–seja excluir.<br>**c.** Na lista relacionada Regras de limpeza de tabela, selecione **Novo** . |

**2.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Limpeza automática**

| Campo | Descrição" |
| --- | --- |
| Nome da tabela | O nome da tabela de destino. |
| Campo de correspondência | O campo Data/Hora na tabela de destino que é usado para monitorar a duração. O padrão é sys_created_on, que exclui registros com base na quantidade de tempo desde a data de criação. |
| Idade em segundos | A quantidade de tempo que o sistema aguarda antes de excluir registros. . **Campo de correspondência** o valor se torna mais antigo que **Idade em segundos** , o registro é excluído. |
| Ativo | Opção para ativar ou desativar a limpeza desta tabela. |
| Aplicação | O escopo da aplicação ao qual este trabalho de limpeza de tabela se aplica. |
| Limpar diários | Se selecionado, os registros relacionados na tabela Entrada de registro [sys_journal_field] também serão excluídos.<br>Se desmarcada, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não nenhum registro de registro relacionado nesta tabela. |
| Limpar auditoria | Se selecionado, os registros relacionados nessas tabelas de auditoria também serão excluídos:<br>○ Auditoria do sistema [sys_audit]<br>○ Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation]<br>Observe que os registros de auditoria criados pelo limpador de tabela na tabela Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete] são preservados.<br>Se desmarcado, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição" |
|---|---|
| | nenhum registro de auditoria relacionado nessas tabelas. |
| Exclusão em cascata | Se selecionada, esta opção excluirá todos os registros correspondentes e todos os registros que se referem a eles. Se desmarcado, o sistema excluirá os registros correspondentes, mas não os registros que se referem a eles. |
| Condições | Construtor de condição para especificar condições do filtro que definem os registros que serão removidos. Por exemplo, você pode especificar que somente registros em que "ativo" é falso E estado "encerrado" sejam excluídos. |

3. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A regra de limpeza de tabela é executada automaticamente e exclui registros quando eles atendem à idade de registro especificada e a todas as condições definidas para eles.

## Gerenciar o uso de recursos de limpeza de tabela

Controle os recursos do sistema usados limpador de tabela atualizando o trabalho de limpeza de tabela.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho de limpeza de tabela é executado de forma assíncrona com vários threads de produtor criando blocos de registros para exclusão e vários threads de consumidor processando os blocos e excluindo registros.

Você pode mitigar o impacto no desempenho do sistema iniciando uma execução de limpeza de tabela usando um conjunto de dados menor, verificando o uso de recursos conforme ele é executado e ajustando o número de threads de produtor e consumidor conforme necessário para concluir o trabalho com o mínimo de impacto para os usuários.

### Procedimento

1. Abra a tabela DMJobs [sys_dm_job] inserindo `sys_dm_job.list` no navegador de filtros.
2. Selecione o registro de trabalho DMTableCleaner.
3. **Opcional:** Altere o número de threads do produtor dedicados à criação de blocos de registros atualizando o valor em **Máximo de produtores** campo.
4. **Opcional:** Altere o número de threads do consumidor dedicados à exclusão de blocos de registros atualizando o valor em **Máximo de consumidores** campo.
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
O limpador de tabela inicia a próxima execução usando a configuração de trabalho atualizada DMTableCleaner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Verifique o status da próxima execução do limpador de tabela verificando os valores na coluna Blocos com erros na tabela DMJob Execuções [sys_dm_run]. Se ocorrer um problema, determine se o problema ocorreu em todos os blocos ou em um único bloco. Exiba o status dos blocos individuais na tabela Blocos DMJob [sys_dm_chunk] verificando os valores nas colunas Mensagem e Estado.

## Aplicação de técnicas de rotação de banco de dados

Gerencie o crescimento do tamanho da tabela, arquive dados e aumente o desempenho da consulta configurando a rotação do banco de dados.

Os dados da instância crescem rapidamente e, à medida que essas tabelas crescem em tamanho, elas exigem gerenciamento. A rotação de banco de dados preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes usando três técnicas. Essas técnicas são baseadas no conceito de gerenciar grandes quantidades de dados separando conjuntos inteiros em tabelas individuais. Depois que essa tarefa é executada, cada técnica lida com os dados de uma maneira diferente:

- A rotação de tabela funciona girando entre um pequeno conjunto de tabelas e excluindo e reutilizando as tabelas antigas para novos dados.
- A Extensão de tabela funciona iniciando periodicamente uma nova tabela e permitindo que tabelas antigas sejam arquivadas e removidas facilmente do sistema.
- A fragmentação de tabela funciona permitindo que os registros sejam agrupados em uma única tabela por ID de documento.

### Rotação de banco de dados

| Funcionalidade | Tabelas aplicadas a. |
|---|---|
| Rotações de Tabela | syslog<br>sys_querystat<br>ecc_queue<br>event_ecc<br>cmdb_metric<br>sysevent |
| Extensão da tabela | sys_email |

## Ative a rotação de banco de dados

Saiba como ativar a rotação de banco de dados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dois plug-ins de rotação de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Rotações de banco de dados (com.snc.db.rotation) ativa a Rotação de tabela e a Extensão de tabela sem que nenhuma tabela seja incluída automaticamente.
- O plug-in Tabelas padrão de rotações do banco de dados (com.snc.db.rotation_default_tables) aplica Rotação e Extensão de tabela a tabelas específicas.

**Nota:** A implantação deste plug-in deve ser executada em parceria com um ServiceNow representante.

Para novas instâncias, a rotação de banco de dados está ativa por padrão. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, os usuários com a função de administrador poderão ativar o plug-in Rotações de banco de dados (com.snc.db.rotation) se ele ainda não estiver ativo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### O que Fazer Depois

Não ative o plug-in Tabelas padrão de rotações do banco de dados (com.snc.db.rotation_default_tables). Em vez disso, especifique as tabelas manualmente, depois de consultar A. ServiceNow representante.

## Rotação da tabela

Otimize o desempenho e gerencie o ciclo de vida dos dados girando tabelas, permitindo que os dados mais antigos sejam sistematicamente arquivados, mantendo a eficiência do sistema.

A rotação de tabelas preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes. Este recurso usa o  campo sys_created_on para separar conjuntos de dados em várias tabelas com base na data.

**Funcionalidade**

O administrador especifica o parâmetro de tempo (duração) do processo e o número de tabelas (rotações) no . Depois que a rotação grava a última tabela em uma rotação, a rotação substitui a primeira tabela na rotação. Contato ServiceNow Suporte técnico antes de aplicar a rotação de tabela a uma tabela personalizada.

Exemplos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A consulta Registros criados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que Tópico é SystemCommand É traduzido em uma consulta SQL em uma única tabela, porque a cláusula está em **sys_created_on** segmenta um único fragmento.
- A consulta Registros atualizados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que Tópico: SystemCommand , ou sem um intervalo de datas, precisa ter como meta todos os fragmentos e, portanto, é traduzido como uma consulta sindical em todos os fragmentos.

**Vantagens**

- Permite a exclusão de dados antigos sem afetar os dados atuais (por exemplo, descartar ou truncar uma tabela).
- Garante que as tabelas cresçam somente até um tamanho razoável.
- Reduz o conjunto de dados de trabalho quando a data é conhecida para consulta.

**Desvantagens**

- Consultas que não usam a data de rotação da tabela (por exemplo, usando **sys_created_on** (campo), força uma consulta sindical ineficiente a consultar intervalos de tempo que abrangem várias tabelas e podem ser extremamente lentas se o número de subtabelas for grande.

  Para melhorar o desempenho, é recomendável que a consulta inclua uma janela de datas de criação.

- Os usuários não podem fazer referência com pontos a uma tabela girada.

Você pode usar a rotação de tabela para tabelas escritas sequencialmente ou para tabelas somente inserção. Você não pode usar rotação de tabela para tabelas sys_import ou tabelas que estendem a tabela Tarefa [task].

### Aplicar rotação de tabela

Preserve o desempenho da instância aplicando rotação de tabela.

## Antes de Iniciar

Contato ServiceNow Suporte técnico antes de aplicar a rotação de tabela a uma tabela personalizada.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Grupo de rotação de tabela

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome da tabela. |
| Tipo | O tipo de rotação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Selecione *Rotation*. |
| Rotações | O número de tabelas a serem mantidas durante a duração. |
| Duração | Os dias e horas durante os quais os dados são gravados em cada fragmento. |
| Rotação de base limpa | A data para limpar (truncar) a tabela base. |

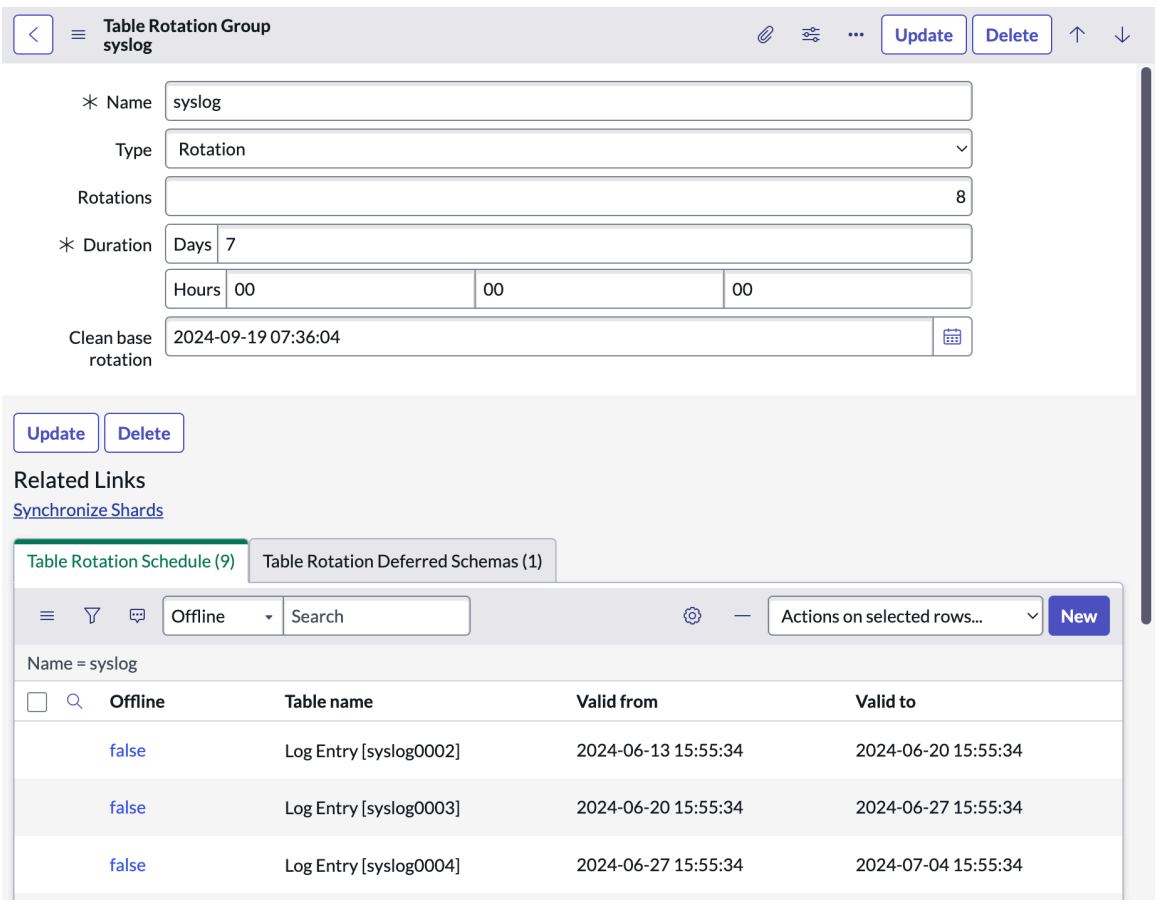
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Uma programação é criada e novos dados são gravados em uma das tabelas no grupo de rotação. O grupo inclui a tabela original mais várias tabelas adicionais.

**Nota:** A exclusão de uma rotação exclui as tabelas adicionais e todos os dados. Não exclua a rotação se você ainda precisar dos dados.

## Example: Novo grupo de rotação de tabela




### Extensão de tabela

Particione e preserve conjuntos de dados por longos períodos sem substituir.

A extensão da tabela é baseada em uma tabela base e em vários fragmentos. Os fragmentos recebem uma duração que determina o período de tempo durante o qual os dados são gravados em cada fragmento. Os fragmentos em uma extensão de tabela não giram. Em vez de o fragmento mais antigo ser truncado e reutilizado, uma extensão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cria novos fragmentos indefinidamente. Dessa forma, os dados permanecem separados logicamente entre fragmentos devido à data de criação e nenhum dado é excluído.

Uma vantagem da extensão de tabela é particionar dados entre tabelas. Ele também permite arquivar dados, garantindo que as tabelas permaneçam razoavelmente dimensionadas. O conjunto de trabalho de dados é reduzido quando uma data é conhecida para a consulta.

A desvantagem é que a extensão de tabela requer uma consulta sindical quando você consulta um intervalo de tempo que abrange várias tabelas. As consultas de sindicato são menos eficientes do que as consultas em uma única tabela.

Considere o uso da extensão de tabela quando você tiver tabelas gravadas sequencialmente ou tabelas do tipo somente inserção (há exceções para este parâmetro). A extensão de tabela também é útil em tabelas em que os dados são necessários por longos períodos de tempo.

### Aplicar extensão de tabela

Preserve conjuntos de dados usando a extensão de tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

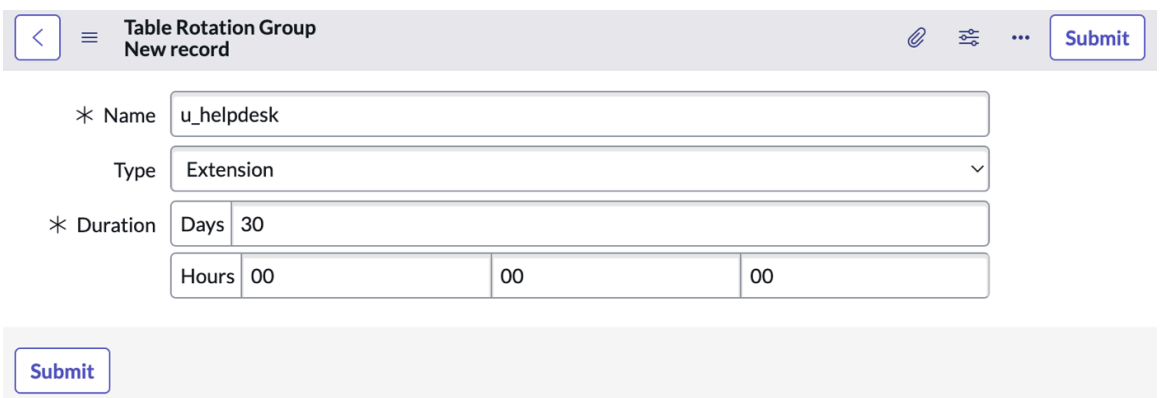
## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Grupo de rotação de tabela**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome da tabela. |
| Tipo | O tipo de rotação.<br>Selecione *`Extension`*. |
| Duração | Os dias e horas durante os quais os dados são gravados em cada fragmento. |

4. Selecione **Enviar**.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Uma programação é criada e novos fragmentos são adicionados indefinidamente para preservar os dados.

**Nota:** A exclusão de uma rotação exclui as tabelas adicionais e todos os dados. Não exclua a rotação se você ainda precisar dos dados.

#### Atualizando registros com segurança

Atualize vários registros simultaneamente sem usar scripts criando e executando um trabalho de atualização em lote.

## Visão geral da atualização de registros com segurança

1. Marcar registros para atualização

   Determine quais registros atualizar criando um trabalho de atualização. Visualize o número de registros afetados antes de programar ou executar o trabalho. Por exemplo, você pode atualizar o valor Atribuído a para vários incidentes em uma instância de teste sem executar um script.

2. Programe ou execute um trabalho para atualizar registros

   Programe o trabalho para ser executado mais tarde ou execute o trabalho imediatamente.

3. Reverta um trabalho de atualização

   Use a opção de reversão no trabalho de atualização se precisar restaurar os registros atualizados para o estado anterior.

#### Marcar registros para atualização

Marque registros para atualização de acordo com um ou mais critérios criando um trabalho de atualização.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para atualização ou marcar todos os registros em uma lista para atualização.
   - Para marcar somente registros específicos para atualização, navegue até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para atualização, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Atualizar tudo com a visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja atualizar.
3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de atualização adicionando uma condição ou condições que os registros devem atender.

   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

   **Example**
   Por exemplo, **[Categoria] [É] [Software]** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b. Opcional:** Use os operadores OR e E para adicionar condições.

**c. Opcional:** Selecione **Novos critérios** para adicionar outro conjunto de condições.

**Nota:** Limitar o número de registros que são adicionados ao trabalho de atualização pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba o número de registros que correspondem às condições.
   a. Selecionar **Exibição**.
   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
5. Nas listas Campos e valores, selecione o campo que você deseja atualizar e um novo valor.
6. **Opcional:** Selecione campos e valores adicionais para atualizar mais campos.
7. Selecione **Continuar**.

## Resultado

O trabalho é salvo e o formulário fornece opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

## O que Fazer Depois

Programe ou execute um trabalho para atualizar registros

### Programe ou execute um trabalho para atualizar registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de atualização ou executar o trabalho imediatamente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere programar o trabalho de atualização para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. Atualizar todos os registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que impede inserções e atualizações.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Trabalhos de atualização**.
2. Selecione um registro de trabalho de atualização.
3. Determine se o trabalho de atualização deve ser programado para mais tarde ou executado imediatamente.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Programe o trabalho de atualização** | **a.** Selecione o ícone de calendário em **Executar em** campo.<br>**b.** Insira a data e a hora em que o trabalho de atualização deve ser executado.<br>**c.** Selecione **Atualizar**. Observe que você deve selecionar **Atualizar** para programar o trabalho com sucesso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Execute o trabalho de atualização agora** | **a.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de atualização imediatamente.<br>**b.** Quando solicitado, selecione **Prosseguir** para atualizar os registros agora.<br>**c.** Na página Andamento, selecione **Cancelar** para impedir que o trabalho continue sendo executado.<br>**d.** Selecione **Resultados da execução de verificação** para retornar ao formulário de trabalho de atualização. |

### Resultado
Os registros são programados para atualização ou atualizados imediatamente. Se você quiser reverter as atualizações nos registros, consulte Reverta um trabalho de atualização.

#### Reverta um trabalho de atualização

Reverta um trabalho de atualização concluído para reverter as atualizações nos registros.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser reverter as atualizações nos registros feitas por meio de um trabalho de atualização, execute uma operação de reversão.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Trabalhos de atualização**.
2. Selecione um trabalho de atualização que foi executado.
3. Selecione **Reversão** link relacionado para reverter os registros atualizados.
4. Quando solicitado, confirme se você deseja reverter o trabalho de exclusão.

### Resultado
O trabalho de rollback é executado imediatamente e os registros atualizados são revertidos para suas versões anteriores. Se você quiser atualizar os registros novamente, crie um trabalho de atualização usando as mesmas condições e programe o trabalho de atualização ou execute-o imediatamente.

#### Excluindo registros com segurança

Exclua registros de uma tabela com segurança sem usar scripts e sem excluir a tabela criando e executando trabalhos de exclusão.

## Visão geral da exclusão de registros com segurança

1. Marcar registros para exclusão

   Determine quais registros serão excluídos criando um trabalho de exclusão.

2. Visualizar registros afetados para exclusão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualize os registros afetados antes de programar ou executar o trabalho. Por exemplo, talvez você queira visualizar um conjunto de registros de incidentes que serão excluídos antes de excluí-los.

3. Programe ou execute um trabalho para excluir registros

   Programe o trabalho para ser executado mais tarde ou execute o trabalho imediatamente.

4. Reverta um trabalho de exclusão

   Use a opção de reversão no trabalho de exclusão se precisar restaurar registros excluídos após a execução do trabalho.

Se você precisar excluir um grande número de registros de uma tabela em vez de uma seleção de registros, use a opção de limpeza de tabela. Para obter detalhes, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

### Marcar registros para exclusão

Marque registros para exclusão de acordo com um ou mais critérios criando um trabalho de exclusão.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para exclusão ou marcar todos os registros em uma lista para exclusão.
   - Para marcar somente registros específicos para exclusão, navegue até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para exclusão, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Excluir tudo com visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja excluir.
3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de exclusão adicionando uma ou mais condições que os registros devem atender.

   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

   **Example**
   Por exemplo, **[Categoria] [É] [Software]** .

   b. **Opcional:** Use os operadores OR e E para adicionar condições.

   c. **Opcional:** Selecione **Novos critérios** para adicionar outro conjunto de condições.

   **Nota:** Limitar o número de registros que são adicionados ao trabalho de exclusão pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba os registros que correspondem às condições.

   a. Selecionar **Exibição**.

   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
   A lista de registros aparece em uma nova guia do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Retorne à guia Excluir trabalho.
6. Selecione **Continuar** para salvar as informações do trabalho atual.

### Resultado
O trabalho é salvo e o formulário exibe opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

### O que Fazer Depois
Visualizar registros afetados para exclusão.

#### Visualizar registros afetados para exclusão

Antes de executar um trabalho de exclusão, visualize a contagem de registros afetados para ver o impacto da execução do trabalho de exclusão.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de registros em uma tabela também exclui registros de tabelas que estendem ou fazem referência à tabela de origem. Visualize os registros afetados antes de executar um trabalho de exclusão e saiba mais sobre outras tabelas afetadas.

Até três níveis de registros em cascata são excluídos quando o trabalho é executado. Por exemplo, se a visualização identificar incidentes que correspondem às condições, ela também excluirá todos os problemas que fazem referência a esses incidentes, defeitos que fazem referência a esses problemas e registros de teste que fazem referência aos defeitos. Se os registros das tabelas sys_attachment e sys_attachment_docs estiverem associados aos incidentes, esses registros podem não aparecer na visualização, mas também serão excluídos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Selecione **Exibição em cascata** link relacionado para exibir a contagem de registros da tabela de origem que correspondem às condições no trabalho de exclusão.
   A contagem de registros aparece em **Contagem de registros de visualização** coluna. As contagens de registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros de origem também são listadas, embora essas contagens sejam apenas estimativas próximas.
4. Revise a contagem de registros afetados por tabela para garantir que os registros sejam seguros para excluir.

### O que Fazer Depois
Programe ou execute um trabalho para excluir registros

#### Programe ou execute um trabalho para excluir registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de exclusão ou executar o trabalho imediatamente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere programar o trabalho de exclusão para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. A exclusão de todos os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que impede inserções e atualizações. Se você quiser excluir todos os registros de uma tabela, use a opção de limpeza de tabela. Para obter mais informações, consulte Excluindo registros mais antigos ou indesejados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Determine se o trabalho de exclusão deve ser programado para mais tarde ou executado imediatamente.

### Resultado

Os registros são programados para exclusão ou excluídos imediatamente. Se você quiser restaurar os registros excluídos, consulte Reverta um trabalho de exclusão.

#### Reverta um trabalho de exclusão

Reverta um trabalho de exclusão concluído para restaurar os registros excluídos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser restaurar registros excluídos por meio de um trabalho de exclusão, execute uma operação de reversão.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de exclusão que foi executado.
3. Selecione **Reversão** link relacionado para restaurar os registros excluídos.
4. Quando solicitado, confirme se você deseja reverter o trabalho de exclusão.

### Resultado

O trabalho de rollback é executado imediatamente e os registros excluídos são restaurados. Se você quiser excluir os registros restaurados, crie um trabalho de exclusão usando as mesmas condições e programe o trabalho de exclusão ou execute-o imediatamente.

#### Referência do Gestão de dados

Os tópicos de referência fornecem informações sobre propriedades do sistema e limites de dados.

#### Propriedades do sistema

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento dos recursos de Gestão de dados.

## Propriedades de regra de arquivamento e de regra de destruição

As regras para impedir que o processo de arquivamento consuma muitos recursos do sistema foram automatizadas. Você pode mudar manualmente o comportamento do sistema.

O processo de arquivamento usa um modelo de produtor e consumidor. Os registros são enfileirados para arquivamento na tabela Arquivar blocos de execução de trabalho [sys_archive_run_chunk] em lotes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O ArchiveProducerJob cria blocos de registros sys_ids que precisam ser arquivados. Cada bloco contém registros pertencentes a uma única regra de arquivamento. O número máximo de registros em um bloco é especificado pela propriedade `glide.db.archive.chunk_size`. O número máximo de registros para uma única regra em todos os blocos é especificado por `glide.db.archive.max.rule.records`.
- O produtor inicia 4 consumidores ArchiverJob (padrão). O número exato de consumidores é especificado por `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Os consumidores leem e processam blocos de sys_ids. O número de blocos pelos quais cada consumidor processa é especificado `glide.db.archive.max.batches`. Os blocos processados por cada consumidor podem ser de regras de arquivamento diferentes.
- Os consumidores repetem a leitura de blocos de sys_ids até que nenhum permaneça ou o limite de blocos que um consumidor possa processar (especificado por `glide.db.archive.max.batches`) é atingido, após o qual ele é desligado e programa outro consumidor.
- Se um bloco permanecer no estado em execução por mais tempo do que o especificado em `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, o sistema presume que o consumidor terminou abruptamente e muda o status do bloco para erro. Isso não interrompe ou encerra nenhum consumidor em execução.

**Nota:** As propriedades de arquivamento e destruição listadas na tabela não serão usadas se a tabela Arquivar blocos de execução de trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] for excluída.

Para controlar manualmente quantos registros a regra de arquivamento e destruir processos em um intervalo, você pode alterar essas configurações padrão em adicionando as seguintes propriedades do sistema .

**Propriedades do sistema de arquivamento**

| Nome | Descrição | Tipo | Valor padrão |
|---|---|---|---|
| glide.db.archive.chunk_size | Número de identificadores exclusivos adicionados a cada registro na tabela Arquivar blocos de execução de trabalho [sys_archive_run_chunk]. O registro é formatado como valores CSV no campo Chaves do formulário Arquivar bloco de execução de trabalho (sys_archive_run_chunk.do). | Inteiro | 1000 |
| glide.db.archive.chunk.max.process.time | Número de milissegundos que um registro pode permanecer no estado Ativo na tabela Arquivar blocos de execução de trabalho [sys_archive_run_chunk]. | Inteiro | 600000 |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema de arquivamento

| Nome | Descrição | Tipo | Valor padrão |
|---|---|---|---|
| | A hora é a diferença entre a hora do sistema e o valor do **Iniciar** Arquivo de blocos de execução de trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk]. | | |
| glide.db.archive.max.rule.records | Número máximo de registros para lote por consumidor, por regra. | Inteiro | 10000 |
| glide.db.archive.debug | Opção que habilita o registro em log detalhado ao copiar as definições de coluna da tabela original para a tabela de arquivamento. | verdadeiro \| falso | falso |
| glide.db.archive.max.batches | Número de blocos, que são registros da tabela Arquivar blocos de execução de trabalho [sys_archive_run_chunk], processados por um consumidor antes que ele seja encerrado e programe outro consumidor. | Inteiro | 10 |
| glide.db.archiving.max_consumer_workers | O número máximo de consumidores simultâneos em todo o cluster. | Inteiro | 4 |

## Propriedades do limpador de tabela

Para definir as propriedades do sistema do limpador de tabela, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione a propriedade.

### Propriedades do sistema

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Configure o número de dias que o limpador de tabela deve aguardar antes de tentar reprocessar uma regra lenta.<br><br>glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_retentent | Quando uma regra de limpeza de tabela tem uma consulta que leva mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela é interrompido. Por padrão, o limpador de tabela aguarda dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente.<br><br>Você pode mudar o período de espera padrão adicionando esta propriedade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do sistema**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 2 |
| Configure um limite de tempo para uma regra de limpeza de tabela.<br>glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent | Limita quanto tempo o limpador gasta tentando excluir registros em lote por regra durante uma única execução. O valor é fornecido em segundos e o padrão é 1200 (20 minutos), o que significa que o limpador de tabela é executado por hora por um máximo de 20 minutos.<br>Você pode mudar o limite de tempo padrão adicionando esta propriedade.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 1200 |

### Arquivar limites de tamanho da tabela

Há restrições para o tamanho da tabela que você usa para arquivar os dados da instância.

## Limites nas tabelas de arquivamento de dados

Há um limite no tamanho de uma tabela de arquivamento que você pode criar para armazenar dados. O limite é baseado no tamanho dos dados, não na contagem de registros. Se você receber um erro informando que uma tabela de arquivamento não pôde ser criada, isso pode estar relacionado a esta limitação de tamanho.

**Arquivar limites de tamanho da tabela**

| Atributo da tabela | Tamanho |
|---|---|
| Limite de tamanho de linha estática | 65535 bytes |
| Limite de tamanho de linha | 8126 bytes |
| Colunas | 1000 para Oracle 1011 para outros |

Revise as colunas personalizadas na tabela que está sendo arquivada. Revise também os campos personalizados nas tabelas das quais a tabela se estende. Determine se essas colunas não são mais necessárias e não estão sendo usadas pelas personalizações atuais. Se você identificar colunas não utilizadas, poderá removê-las. Fazer isso pode reduzir o tamanho da linha da tabela que está sendo arquivada. Se isso não for bem-sucedido, entre em contato com ServiceNow® Suporte e atendimento ao cliente para ver quais outras alternativas estão disponíveis.

### Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID globalmente exclusivo), chamado de SYS ID (sys_id) identifica cada registro em uma instância.

Quando criados na aplicação, os valores sys_id são exclusivos. . ServiceNow AI Platform e o banco de dados devem gerenciar todas as operações em valores sys_id. O mesmo valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sys_id nunca é gerado duas vezes, o que garante que cada registro criado em cada tabela em cada instância do mundo tenha um identificador exclusivo. Se dois registros tiverem o mesmo valor sys_id, isso ocorrerá como resultado das seguintes situações:

- Se um registro com o sys_id foi copiado para outro no nível do banco de dados fora do ServiceNow AI Platform.
- Se um registro com o sys_id foi copiado usando um Conjunto de atualizações ou via XML, seu sys_id será o mesmo.

**Nota:** Um novo registro tem um sys_id de -1 e, depois de inserido, ele recebe um novo sys_id. O sys_id não deve ser exibido como um campo em um formulário ou como uma coluna em uma lista. Para saber mais, consulte Os usuários não podem adicionar o campo sys_id a um formulário ou exibição de lista [KB0690876] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Você pode acessar o sys_id a partir de uma URL de registro ou usando um script.

- Para acessar o sys_id da URL, navegue até qualquer registro, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **URL de cópia** . O sys_id está dentro da URL, após o parâmetro sys_id.
- Para acessar o sys_id usando um script, use uma das seguintes opções.
  - Encontre o sys_id de um registro em uma regra de negócios (ou qualquer outro JavaScript do lado do servidor) por referência com pontos no GlideRecord.

```
var id = current.sys_id;
```

  - Encontre o sys_id de um registro no JavaScript do lado do cliente usando g_form.getUniqueValue().

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
   alert(incSysid);
}
```

### Domain Separation e Gestão de dados

O Domain Separation é compatível com a Gestão de dados. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Há lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviços da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, relatórios, rollups, as agregações e assim por diante consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: Como provedor de serviços, quando uso o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver minha resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral

O arquivamento de dados é compatível com Domain Separation para provedores de serviço . Por exemplo, os incidentes que pertencem a um domínio mantêm sua designação de domínio mesmo depois de serem arquivados.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

## Exportando dados

Exporte dados do ServiceNow AI Platform em uma variedade de formatos.

## Principais benefícios

- Exporte um registro individual para um arquivo PDF ou XML diretamente de um formulário. Consulte Exporte dados de um registro.
- Exporte vários registros para CSV, Excel, PDF, XML ou Google Arquivo de planilhas diretamente de uma lista. Consulte Exporte dados de uma lista.
- Exporte vários registros de uma tabela usando o processador CSV, Excel, PDF ou XML em um URL com parâmetros opcionais. Consulte Exporte diretamente de um URL.

Você também pode exportar dados da sua instância usando as seguintes opções:

- Exporte vários registros de uma tabela por meio de uma solicitação de serviços web. Por exemplo, você pode criar uma aplicação ou processo externo para automatizar a recuperação de dados de uma instância por meio de serviços da Web, como REST ou SOAP. Para obter mais informações, consulte Serviços da Web .
- Envie todos os dados que você deseja exportar para um arquivo externo criando um conjunto de exportação. Para obter mais informações, consulte Conjuntos de exportação .

## Funções associadas

Você pode exportar dados do formulário para PDF ou XML, dependendo da sua função.

- As opções de PDF estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML só está disponível para usuários com a função de administrador.

Você pode exportar registros em uma lista para Excel, CSV, XML, JSON, PDF, ou um Conjunto de exportação, dependendo da sua função.

- Excel, CSV, JSON, PDF e Google As opções de planilhas estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML só está disponível para usuários com a função de administrador.
- A opção Conjunto de exportação só está disponível para usuários com a função export_set_admin ou admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Formatos de exportação

### Formatos de exportação disponíveis

| Formato de exportação | Descrição |
|---|---|
| CSV | Exporte registros de tabela como um arquivo de texto de valor separado por vírgulas. Use esta opção para exportar os campos exibidos no momento na lista ou formulário como um arquivo de texto. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. Quando exportados para CSV, os campos com pontos aparecem usando o nome de campo completo, como u_assignment_group.parent.<br><br>**Nota:** Por padrão, ServiceNow Exporta todos os arquivos CSV na codificação do Windows-1252. Se você precisar exportar dados traduzidos, defina `glide.export.csv.charset` propriedade do sistema Para UTF-8. |
| Excel | Exporte registros de tabela como Microsoft Planilha do Excel. Use esta opção para exportar os campos exibidos no momento na lista ou formulário como uma planilha do Excel. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. |
| XML | Exporte registros de tabela como um documento XML. Use esta opção para exportar todos os dados de uma tabela ou todos os dados de um registro específico. O arquivo XML tem um elemento XML para cada coluna na tabela. Consulte Exportação e importação de dados via XML.<br><br>**Nota:** Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML. |
| PDF | Exporte registros de tabela como um arquivo Portable Document Format. Use esta opção para exportar os campos exibidos no momento na lista ou formulário como um arquivo PDF. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação.<br><br>**Nota:** O processador de exportação de PDF imprime dados da esquerda para a direita, o que pode produzir erros de renderização ao exibir dados de idioma da direita para a esquerda. |
| JSON | Exporte os registros da tabela como uma cadeia de caracteres JSON. O arquivo JSON tem um elemento para cada coluna na tabela. |
| Google Folhas | Exporte registros de tabela diretamente para planilhas baseadas em nuvem em Google Dirija sem passar por etapas extras. O arquivo exportado retém a estrutura da tabela original, incluindo linhas e colunas. Você pode exibir, editar e compartilhar esses Google Planilhas on-line em tempo real. |

## Cabeçalhos de coluna

O tipo de arquivo para o qual você exporta, como CSV ou PDF, determina como os cabeçalhos de coluna são exportados. Em geral, os formatos destinados ao consumo humano, como PDF, exibem o rótulo da coluna, enquanto os formatos destinados ao uso da máquina, como CSV, usam o banco de dados field_name.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formato de cabeçalho por tipo de arquivo

| Tipo de arquivo | Formato do cabeçalho da coluna |
|---|---|
| Excel | Rótulo |
| PDF | Rótulo |
| CSV | field_name |
| XML | field_name |
| JSON | field_name |

### Exporte dados de um registro

Exporte um registro para PDF ou XML.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma para exportar para PDF. A exportação para XML requer a função de administrador.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao exportar para PDF, qualquer campo oculto por scripts de IU (políticas de IU, ações de IU, scripts de cliente) e todos os campos visíveis na exibição atual são exportados. Ao exportar para XML, todos os campos são exportados, independentemente da exibição.

Um PDF será gerado somente se o formulário tiver sido enviado. Um formulário não enviado gera uma página vazia.

#### Procedimento

1. Navegue até o registro que você deseja exportar.
2. Selecione o menu Ações adicionais ( ).
3. Selecione uma opção de exportação.

> **Nota:** Para exportação para PDF, quando a propriedade de acessibilidade estiver habilitada, os usuários receberão uma janela pop-up ao exportar para PDF, na qual poderão especificar se um PDF acessível será criado ou não. Para obter mais informações, consulte Geração de PDF e acessibilidade .

- Para exportar os dados do formulário para PDF no modo retrato, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato**, selecione **Exportação** .
- Para exportar os dados do formulário para PDF no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF** > **Panorama**, selecione **Exportação** .
- Para exportar todos os campos no registro para XML, selecione **Exportar** > **XML (Este registro)**.

Ao exportar para XML, o sistema solicita que você salve o arquivo ou o navegador salva automaticamente o arquivo na pasta de downloads especificada nas preferências do navegador.

### Exporte dados de uma lista

Exporte uma lista de registros para uma variedade de formatos de arquivo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma A exportação para XML requer a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe os seguintes detalhes importantes:

- Os dados exportados de uma lista podem ser diferentes do que um usuário vê na exibição de lista. Isso geralmente acontece quando uma tabela tem ACLs que dependem da sessão atual do usuário. Para evitar o bloqueio da atividade do usuário no navegador, a exportação de lista é executada a partir de um thread em segundo plano e não tem acesso aos dados da sessão do usuário.
- Para exportar registros em um lista integrada , exporte o registro que contém a lista. Consulte Exporte dados de um registro.
- Para controlar como as quebras de linha aparecem nos dados CSV exportados, use a propriedade do sistema glide.csv.export.line_break. Consulte glide.csv.export.line_break .
- Para remover marcadores HTML indesejados dos dados da lista, consulte o blog Renderizando HTML em listas exportadas por ServiceNow funcionário em Comunidade ServiceNow.
- A plataforma fornece um limite superior padrão para exportações de dados. Consulte Limites de exportação.

### Procedimento

1. Navegue até a lista de registros que você deseja exportar.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna na lista.
3. Selecione uma opção de exportação.

   **Nota:** Para exportação para PDF, quando a propriedade de acessibilidade estiver habilitada, os usuários receberão uma janela pop-up ao exportar para PDF, na qual poderão especificar se um PDF acessível será criado ou não. Para obter mais informações, consulte Geração de PDF e acessibilidade .

   - Para exportar a lista para o Excel, selecione **Exportar** > **Excel (.xlsx)**.
   - Para exportar a lista para CSV, selecione **Exportar** > **CSV**.
   - Para exportar a lista para XML, selecione **Exportar** > **XML**
   - Para exportar a lista para JSON, selecione **Exportar** > **JSON**.
   - Para exportar a lista para PDF no modo retrato, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato** > **Exportar**
   - Para exportar a lista para PDF no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF** > **Panorama** > **Exportar**
   - Para exportar a lista e o formulário associado para cada registro no modo retrato, selecione **Exportar** > **PDF** > **Retrato DetalhadoExportação** .
   - Para exportar a lista e o formulário associado para cada registro no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF** > **Paisagem de detalhes** > **Exportar**.
   - Para exportar a lista para um arquivo usando um conjunto de exportação, selecione **Exportar** > **Conjunto de exportação**.
   - Para exportar a lista para um Google planilha, selecione **Exportar** > **Planilhas do Google**.

   Para obter detalhes sobre como usar conjuntos de exportação, consulte Conjuntos de exportação .
4. Quando a exportação for concluída, selecione **Download** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exporte diretamente de um URL

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço web criando uma consulta de URL.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: nenhuma

**Nota:** ServiceNow aplica autenticação básica Para acesso direto à URL. Os dados extraídos do URL contêm somente os campos aos quais o usuário autenticado no momento tem acesso de leitura.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode usar consultas de URL para gerar listas filtradas de registros de forma programática antes de exportá-los. As consultas de URL são úteis para scripts que geram uma lista de registros ou quando nenhum usuário pode adicionar manualmente o filtro da IU.

Você deve estar familiarizado com ServiceNow Nomes de tabela e coluna para exportar dados diretamente do URL. Consulte Navegue até um registro ou um módulo usando um URL .

Você pode controlar se deseja exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos usando parâmetros de consulta ou propriedades do sistema.

- Para obter detalhes sobre como usar parâmetros de consulta, consulte Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho.
- Para obter detalhes sobre como usar as propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho.

Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades do sistema.

**Procedimento**

1. Especifique o URL da instância.
   Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Especifique o formulário de tabela ou a lista a ser exportada.
   Por exemplo:

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Especifique o processador de formato de exportação a ser usado para a exportação.
   Você pode especificar CSV, XLS, JSON, XLSX ou XML. Por exemplo:

   ```
   ?CSV
   ```

   **Nota:** O processador XML em uma exportação de URL não exporta anexos ou campos de diário. Para exportar anexos e campos de diário, como **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** campos, exporte os registros de uma lista usando **Exportar** > **XML** no menu de contexto.

4. **Opcional:** Consulte registros específicos adicionando o. *sysparm_query*parâmetro.
   A sintaxe necessária é [nome da coluna][operador][valor] . Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   **Nota:** Todas as consultas usam um nome de coluna, um operador e um valor. Consulte Construtor de condições para obter uma lista de operadores disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Classifique os registros por nome de coluna usando *sysparm_orderby*parâmetro.
   A sintaxe necessária é [nome da coluna] . Por exemplo:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
y=assigned_to
```

   **Nota:** Você pode classificar por apenas uma coluna usando *sysparm_orderby*. Para classificar por várias colunas, use várias entradas orderby. Por exemplo:

```
sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
```

6. **Opcional:** Exporte campos de uma exibição específica usando *sysparm_view*parâmetro.
   A sintaxe necessária é [nome da exibição] . Por exemplo:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

   Este URL exporta campos de incidente visíveis na exibição Autoatendimento (ess).

   - Por padrão, a exportação de dados de uma lista exporta somente os campos que estão visíveis na exibição atual. Se você quiser exportar campos de outra exibição de lista, poderá alternar as exibições da IU. Consulte Gestão de exibição .
   - Se você estiver exportando dados CSV ou Excel e não especificar uma exibição, a exportação usará a exibição de lista padrão.
   - Se você estiver exportando dados XML, todos os campos serão exportados por padrão, a menos que você especifique uma exibição específica.

7. **Opcional:** Exporte campos específicos da tabela usando *sysparm_fields*parâmetro.
   A sintaxe necessária é [fields],[field1],[field2] . Por exemplo:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. **Opcional:** Exporte todos os campos da tabela, incluindo o sys_id, usando *sysparm_default_export_fields*parâmetro.
   A sintaxe necessária é _default_export_fields_all . Por exemplo:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

   . *sysparm_default_export_fields*O parâmetro não tem efeito nas exportações XML, a menos que você inclua o. *sysparm_view*parâmetro para especificar uma exibição não padrão.

## Example: URLs de amostra

| URL | Descrição |
|---|---|
| https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV | Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto de valor separado por vírgulas. |
| https://<instance name>.service-now.com/ incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 | Exporte um incidente específico para um arquivo de texto de valor separado por vírgulas. |
| https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do? CSV&sysparm_orderby=sys_id | Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto de valor separado por vírgulas e classifique a lista por sys_id. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| URL | Descrição |
| --- | --- |
| https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to | Exporte uma lista de todos os incidentes de Prioridade 1 para um arquivo XML e classifique a lista por **Atribuído a.** campo. |

### Exportar URL de chamada programaticamente

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço web chamando uma exportação de URL de qualquer linguagem de programação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir inclui exemplos de código que demonstram a chamada de uma exportação de URL no C para uma chamada da estrutura .Net:

## Procedimento

**1.** Adicione as seguintes importações:

```
using System.Net;
using System.IO;
```

**2.** Chame o Método de download:

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

**3.** Crie um Método de download da seguinte forma:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        // Create the credentials required for Basic Authentication
        System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
"password");
        // Add the credentials to the request
        request.Credentials = cred;
        if (request != null)
        {
           // Send the request to the server and retrieve the
           // WebResponse object
           response = request.GetResponse();
           if (response != null)
           {
              // Once the WebResponse object has been retrieved,
              // get the stream object associated with the response's data
              remoteStream = response.GetResponseStream();
              // Create the local file
              localStream = File.Create(localFilename);
              // Allocate a 1k buffer
              byte[] buffer = new byte[1024];
              int bytesRead;
              // Simple do/while loop to read from stream until
              // no bytes are returned
              do
              {
                 // Read data (up to 1k) from the stream
                 bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
                 // Write the data to the local file
                 localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                 // Increment total bytes processed
                 bytesProcessed += bytesRead;
              } while (bytesRead > 0);
           }
        }
     }
     catch (Exception e)
     {
        Console.WriteLine(e.Message);
     }
     finally
     {
        // Close the response and streams objects here
        // to make sure they're closed even if an exception
        // is thrown at some point
        if (response != null) response.Close();
        if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
        if (localStream != null) localStream.Close();
     }
     // Return total bytes processed to caller.
     return bytesProcessed;
  }
```

### Divida uma exportação grande

Se o número de registros a serem exportados exceder o limite de exportação real, convém dividir a exportação em incrementos menores que não coloquem uma carga de desempenho significativa na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Crie uma lista filtrada de registros que você deseja exportar seguindo as etapas em Exporte diretamente de um URL.
2. Anote o número de registros retornados.
3. Se o número do registro for maior que o limite definido, emita um `sysparm` consulte os primeiros 10 000 registros usando a seguinte sintaxe:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
   unt=10000
   ```

   Isso exporta os primeiros 10 000 registros em ordem, classificados por *sys_id* número.
4. Encontre o próximo registro em ordem, como 10 001.
   Você pode encontrar o próximo valor de SYS ID criando uma exibição de banco de dados na tabela e adicionando a coluna sys_id à exibição. Você não precisa especificar uma cláusula WHERE. Depois de criar a exibição do banco de dados, exiba os registros e seus valores de SYS ID selecionando **Experimente** . Você pode classificar pela coluna sys_id e inserir 10 001 para pular para essa linha.
5. Clique com o botão direito do mouse na linha e copie o sys_id do próximo registro que você deseja exportar.
6. Acesse a próxima série de registros com um *maior que ou igual a.* execução de consulta em relação a. *sys_id* do registro 10 001.

   O exemplo a seguir mostra uma consulta que usa um sys_id de b4aedb520a0a0a0b1001af10e278657d27. Use a sintaxe mostrada nesta consulta para exportar o próximo conjunto de registros.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   **Nota:** As consultas de URL usam codificação percentual típica. Neste exemplo, o sinal maior que (>) é codificado como %3E e o sinal de igual é codificado como %3d.
7. **Opcional:** Continue emitindo esta consulta, usando o sys_id inicial para o próximo conjunto de registros até exportar todos os registros necessários.

### Exportação e importação de dados via XML

Migre dados de uma instância para outra exportando e importando arquivos XML.

## Principais benefícios

- Exporte registros diretamente como XML de qualquer lista ou formulário.
- Transfira todos os campos e valores exatamente de uma instância para outra.
- Execute importações de dados não programadas conforme necessário.
- Poupe tempo não criando conjuntos de importação ou mapas de transformação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Casos de uso

- Exporte lotes menores de registros de forma pouco frequente exportando e importando dados via XML.
- Exporte e importe dados usando arquivos XML para registros criados em uma instância de desenvolvimento que devem ser migrados com um conjunto de atualizações como parte de um procedimento de migração. Exemplos desses registros incluem tabelas de pesquisa, registros de teste de unidade e outras informações necessárias para oferecer suporte à produção. Normalmente, essas informações são migradas apenas uma vez e a sobrecarga de um conjunto de importação não é justificada.

## Considerações importantes

- A exportação XML preserva todos os valores de campo de registro, incluindo valores de campo gerados pelo sistema, como:
  - SYS ID
  - Data de criação
  - Atualizar data
- Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML.
- A importação XML insere registros diretamente na tabela de destino. Durante a importação, o sistema:
  - Ignora todas as regras de negócio que normalmente se aplicam à tabela.
  - Não fornece nenhuma oportunidade de transformar dados de entrada.
  - Automaticamente corresponde o valor de exibição de um campo de referência ao SYS ID local para algumas tabelas.
- A exportação e importação de dados via XML é útil para copiar registros de um sistema para outro, mas não elimina a necessidade de conhecer os relacionamentos entre tabelas. Se você precisar validar ou transformar dados ou reconciliar os valores de sys ID dos campos de referência, use um conjunto de importação XML. Consulte Conjuntos de exportação .

### Exporte dados para XML

Exporte dados de uma instância de origem para um arquivo XML.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Faça login na instância de origem (a instância que deve enviar os dados).
2. Exporte um registro ou uma lista de registros para XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Exporte um registro para XML** | **a.** Navegue até o registro que você deseja exportar.<br>**b.** Selecione o menu Ações adicionais ( ).<br>**c.** Selecionar **Exportar** > **XML deste regis tro)**. |
| **Exporte uma lista de registros para XML** | **a.** Navegue até a lista de registros que você deseja exportar.<br>**b.** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna na lista.<br>**c.** Selecionar **Exportar** > **XML**.<br>**d.** Quando a exportação for concluída, sele–cione **Download** . |

## O que Fazer Depois

Importar dados do XML

### Importar dados do XML

Depois de exportar com sucesso os dados da instância de origem para XML, importe o arquivo XML diretamente para a instância de destino.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A importação de XML não aciona regras de negócios nem atualiza o cache da instância.

## Procedimento

1. Faça login na instância de destino (a instância que deve receber os dados).
2. Navegue até qualquer lista no sistema.
   Qualquer lista pode ser usada porque o arquivo XML contém o nome da tabela de destino para os registros.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer título de coluna e selecione **XML de importação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Importar XML, selecione **Escolha Arquivo** E selecione o arquivo XML exportado anteriormente.
5. Selecione **Carregar**.

### Resultado
Os dados são importados para a instância de destino.

### Trouble?
Se os dados não forem importados, navegue até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas** e verifique se a tabela da qual os dados foram exportados também existe na instância de destino. Se a tabela não existir, você poderá movê-la usando um conjunto de atualizações. Para informações sobre como usar conjuntos de atualizações, consulte Introdução a conjuntos para atualização .

#### Correspondência automática de valores de exibição

Durante a importação de registros XML, o sistema tenta corresponder alguns valores de exibição de campo de referência a um valor sys_id local.

Se o sistema encontrar um registro existente com um valor de exibição correspondente na instância local, a importação usará o sys_id do registro existente em vez do sys_id do registro importado.

Por exemplo, suponha que você exporte um registro de incidente atribuído ao usuário John Smith. No arquivo XML exportado, há uma entrada como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Este usuário já existe na instância de destino, mas tem um valor sys_id diferente, como:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Como o valor de exibição corresponde a um registro existente, o sistema usa o valor sys_id existente da instância local para o campo de referência, como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

O sistema pode corresponder aos valores de exibição das tabelas a seguir.

- Usuário [sys_user]
- Grupo [sys_user_group]
- Função [sys_user_role]
- Funções de grupo [sys_group_has_role]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exportando campos de moeda para o Excel

A exportação de campos de moeda para o Excel aplica a formatação da conta e pode ser configurada para converter todos os valores em dólares americanos ou para exportar valores na moeda da sessão do usuário.

Ao exportar campos de moeda para o Microsoft Excel, as células que contêm dados de moeda usam Formatação de contabilidade. Essa formatação permite que você execute operações numéricas nesses valores, bem como exiba o símbolo da moeda, como dólar ou euro.

Ao exportar campos de moeda, o tipo de moeda, como dólar ou euro, é preservado por padrão. As taxas de conversão para moedas fora do dólar americano são armazenadas na tabela Taxas de câmbio [fx_rate].

Você pode optar por exportar todos os valores de moeda em dólares americanos ou na moeda da sessão do usuário.

- Para exportar todos os valores de moeda em dólares americanos, defina a propriedade *`glide.excel.fixed_currency_usd`*para **verdadeiro** .
- Para exportar todos os valores de moeda na moeda da sessão do usuário, defina a propriedade *`glide.excel.convert_to_user_currency`*para **verdadeiro** .

Se ambos *`glide.excel.fixed_currency_usd`*e. *`glide.excel.convert_to_user_currency`*estão definidos como **verdadeiro** , *`glide.excel.fixed_currency_usd`*substituições *`glide.excel.convert_to_user_currency`*.

## Símbolos e comportamento de exportação de moeda

O comportamento do campo de moeda no Excel depende de **Símbolo** da moeda.

- Quando o símbolo de moeda for USD, o tipo de célula do Excel será definido como **Moeda** .
- Quando o símbolo da moeda é 1 caractere (como ¢ ou) ou mais de 1 caractere (como KR), o tipo de célula do Excel é definido como **Personalizado** .

#### Tópicos relacionados

Administração de moeda

Modo de moeda única

Controle a configuração do campo de moeda padrão e use em uma instância

### Habilitar registro em log de depuração de exportação

Quando a propriedade `glide.export.debug` é verdadeiro, a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta do banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo.

Quando a propriedade `glide.export.debug` . *verdadeiro* , a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta do banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo. Os logs de depuração são indicados pelo texto *API de exportação* . O uso prolongado dessa propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor usá-la ao depurar o processamento de exportação e, em seguida, definir a propriedade de volta para *falso* .

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
    sys_action=poll
    sysparm_processor=poll_processor
    job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

### Referência de exportação de dados

Os tópicos de referência fornecem detalhes sobre a exportação de dados.

### Valores padrão para cabeçalhos de coluna e valores de coluna

Os valores padrão são usados para cabeçalhos de coluna e valores de coluna, a menos que substituídos por parâmetros de consulta, campos de conjunto de exportação ou propriedades do sistema.

A tabela a seguir descreve os valores padrão usados se você não usar parâmetros de consulta, campos de conjunto de exportação ou propriedades do sistema para controlar o formato de saída.

| Formato de saída | Cabeçalhos de coluna | Valores de colunas |
|---|---|---|
| CSV | **Use o nome do campo** | **Usar valor bruto** se `glide.export.csv.raw.value` caso contrário, defina **Usar valor de exibição** . |
| Excel | **Usar rótulo de campo** | **Usar rótulo de exibição** |
| JSON | N/D | **Usar valor bruto** |
| XLSX | **Usar rótulo de campo** | **Usar valor de exibição** |
| XML | N/D | **Usar valor bruto** |

### Tipos de campo afetados pelos controles de exportação

Diferentes tipos de campo são afetados de forma diferente pelos controles de exportação.

A tabela a seguir descreve como diferentes tipos de campo são afetados pelos controles de exportação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de campo | Valor de exibição | Valor bruto |
|---|---|---|
| Data/Hora | CSV: Data/hora do fuso horário do usuário com formato do usuário. | CSV: Data/hora do fuso horário UTC com formato do sistema. |
| | Excel/XLSX: Data/hora do fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. | Excel/XLSX: Data/hora do fuso horário UTC com formato de usuário se `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. |
| Data | Formato de usuário. | Formato do sistema. |
| | Excel/XLSX: Data com formato de usuário se `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. | Excel/XLSX: Data com formato de usuário se `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. |
| Hora | CSV: Hora com formato de usuário. | CSV: Hora UTC, presumindo 1970-01-01 como a data com o formato do sistema. |
| | Excel/XLSX: Hora do fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. | Excel/XLSX: Hora UTC, presumindo 1970-01-01 como a data com formato de usuário IF `glide.excel.use_user_date_format` caso contrário, o formato do sistema. |
| Referências | Valor de exibição do registro referenciado. | SYS_id do registro referenciado. |
| Escolha | Rótulo da opção selecionada. | Valor da opção selecionada. |
| Moeda | Valor com o símbolo de moeda. | Valor em USD sem o símbolo da moeda. |
| Preço (calculado) | Valor com o símbolo de moeda. | Valor em USD sem o símbolo da moeda. |
| Preço (fixo) | Valor com o símbolo de moeda. | Valor em USD sem o símbolo da moeda. |

### Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho

Use as propriedades do sistema para exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

As propriedades do sistema controlam a saída para os formatos de arquivo CSV, Excel, JSON e XLSX. As propriedades do sistema definem o comportamento padrão se substituições, como parâmetros de consulta, não forem especificadas. As propriedades do sistema se aplicam a arquivos exportados baixados com parâmetros de URL, exportados da exibição de lista ou gerados por conjuntos de exportação.

A tabela a seguir descreve cada uma das propriedades do sistema que controlam valores de exibição e cabeçalhos.

| Formato | Propriedade | Valor padrão |
|---|---|---|
| CSV | `glide.export.csv.raw.value` | **falso**<br>**Nota:** Definir a propriedade como falsa também corta a cadeia de caracteres do valor em 32000 caracteres. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Formato | Propriedade | Valor padrão |
|---|---|---|
| | *glide.export.csv.column_header_label* | **falso** |
| Excel | *glide.export.excel.display_value* | **verdadeiro** |
| | *glide.export.excel.column_header_label* | **verdadeiro** |
| JSON | *glide.json.return_displayValue* | **falso** |
| XLSX | *glide.export.xlsx.display_value* | **verdadeiro** |
| | *glide.export.xlsx.column_header_label* | **verdadeiro** |

## Example: CSV

**Exemplo:**

*glide.export.csv.raw.value*. **falso** (padrão)

*glide.export.csv.column_header_label*. **falso** (padrão)

| number | opened_at | short_description | caller_id | state | assignment_group | assigned_to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 12/12/16 7:19 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 8/10/16 9:14 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 8/10/16 9:37 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 8/10/16 9:14 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 9/20/17 21:47 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

**Exemplo:**

*glide.export.csv.raw.value* = **true**

*glide.export.csv.column_header_label* = **true**

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment group | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 12/12/16 15:19 | Unable to connect to email | 681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7 | 7 | 287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007 |
| INC0000059 | 8/10/16 16:14 | Unable to access team file share | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006 | 1 | | |
| INC0000058 | 8/10/16 16:37 | Performance problems with email | f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8 | 1 | | |
| INC0000057 | 8/10/16 16:14 | Performance problems with wifi | 7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27 | 1 | | |
| INC0000055 | 9/21/17 4:47 | SAP Sales app is not accessible | 46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee | 2 | d625dccec0a8016700a222a0f7900d06 | 46d44a23a9fe19810012d100cca80666 |

## Example: Excel

**Exemplo:**

*glide.export.excel.display_value*. **verdadeiro** (padrão)

*glide.export.excel.column_header_label*. **verdadeiro** (padrão)

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 07:19:57 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 2016-08-10 09:14:29 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 09:37:45 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 09:14:59 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 2017-09-20 21:47:23 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

**Exemplo:**

*glide.export.excel.display_value* = **false**

*glide.export.excel.column_header_label* = **false**

| number | opened_at | short_description | caller_id | state | assignment_group | assigned_to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 15:19:57 | Unable to connect to email | 681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7 | 7 | 287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007 |
| INC0000059 | 2016-08-10 16:14:29 | Unable to access team file share | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006 | 1 | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 16:37:45 | Performance problems with email | f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8 | 1 | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 16:14:59 | Performance problems with wifi | 7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27 | 1 | | |
| INC0000055 | 2017-09-21 04:47:23 | SAP Sales app is not accessible | 46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee | 2 | d625dccec0a8016700a222a0f7900d06 | 46d44a23a9fe19810012d100cca80666 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Example: JSON

**Exemplo:**

*glide.json.return_displayValue*. **falso** (padrão)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


**Exemplo:**

*glide.json.return_displayValue* = **true**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


## Example: XLSX

**Exemplo:**

*glide.export.xlsx.display_value*. **verdadeiro** (padrão)

*glide.export.xlsx.column_header_label*. **verdadeiro** (padrão)

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment group | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 07:19:57 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 2016-08-10 09:14:29 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 09:37:45 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 09:14:59 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 2017-09-20 21:47:23 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

**Exemplo:**

*glide.export.xlsx.display_value* = **false**

*glide.export.xlsx.column_header_label* = **false**

| number | opened_at | short_description | caller_id | state | assignment_group | assigned_to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 15:19:57 | Unable to connect to email | 681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7 | 7 | 287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007 |
| INC0000059 | 2016-08-10 16:14:29 | Unable to access team file share | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006 | 1 | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 16:37:45 | Performance problems with email | f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8 | 1 | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 16:14:59 | Performance problems with wifi | 7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27 | 1 | | |
| INC0000055 | 2017-09-21 04:47:23 | SAP Sales app is not accessible | 46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee | 2 | d625dccec0a8016700a222a0f7900d06 | 46d44a23a9fe19810012d100cca80666 |

### Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho

Use parâmetros de consulta para exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

Os parâmetros de consulta controlam a saída para os formatos de arquivo CSV, XLS, JSON, XLSX e XML. Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades do sistema.

A tabela a seguir descreve cada um dos parâmetros de consulta que controlam valores de exibição e cabeçalhos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Parâmetro de consulta | Descrição |
|---|---|
| *sysparm_display_value* | Exporta o valor de exibição ( **verdadeiro** ou valor bruto ( **falso** ) Para os formatos de arquivo CSV, XLS, XLSX e XML.<br><br>Consulte Tipos de campo afetados pelos controles de exportação para obter mais informações. |
| *displayvalue* | Exporta o valor de exibição ( **verdadeiro** valor bruto ( **falso** ou ambos ( **Todos** ) Para o formato de arquivo JSON.<br><br>Para obter mais informações, consulte Tipos de campo afetados pelos controles de exportação. |
| *sysparm_export_column_header_label* | Exporta os formatos de arquivo CSV, XLS e XLSX com o rótulo de campo ( **verdadeiro** ou nome do campo ( **falso** ). |

## Example: sysparm_display_value

**Exemplo:** *sysparm_display_value*. **verdadeiro**

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment group | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 07:19:57 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 2016-08-10 09:14:29 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 09:37:45 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 09:14:59 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 2017-09-20 21:47:23 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

**Exemplo:** *sysparm_display_value*. **falso**

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment group | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 15:19:57 | Unable to connect to email | 681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7 | 7 | 287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007 |
| INC0000059 | 2016-08-10 16:14:29 | Unable to access team file share | 5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006 | 1 | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 16:37:45 | Performance problems with email | f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8 | 1 | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 16:14:59 | Performance problems with wifi | 7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27 | 1 | | |
| INC0000055 | 2017-09-21 04:47:23 | SAP Sales app is not accessible | 46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee | 2 | d625dccec0a8016700a222a0f7900d06 | 46d44a23a9fe19810012d100cca80666 |

## Example: valor de exibição

**Exemplo:** *displayvalue*. **verdadeiro**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


**Exemplo:** *displayvalue*. **falso**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


**Exemplo:** *displayvalue*. **Todos**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


## Example: sysparm_export_column_header_label

**Exemplo:** *sysparm_export_column_header_label*. **verdadeiro**

| Number | Opened | Short description | Caller | State | Assignment group | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 07:19:57 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 2016-08-10 09:14:29 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 09:37:45 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 09:14:59 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 2017-09-20 21:47:23 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

**Exemplo:** *sysparm_export_column_header_label*. **falso**

| number | opened_at | short_description | caller_id | state | assignment_group | assigned_to |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0000060 | 2016-12-12 07:19:57 | Unable to connect to email | Joe Employee | Closed | Network | David Loo |
| INC0000059 | 2016-08-10 09:14:29 | Unable to access team file share | Rick Berzle | New | | |
| INC0000058 | 2016-08-10 09:37:45 | Performance problems with email | Bow Ruggeri | New | | |
| INC0000057 | 2016-08-10 09:14:59 | Performance problems with wifi | Bertie Luby | New | | |
| INC0000055 | 2017-09-20 21:47:23 | SAP Sales app is not accessible | Carol Coughlin | In Progress | Service Desk | Beth Anglin |

### Limites de exportação

A plataforma fornece um limite superior padrão para exportações de dados.

O objetivo do limite superior é evitar a criação de problemas de desempenho quando uma tabela é excessivamente grande. Se você precisar exportar mais registros do que o limite permitido, Divida uma exportação grande em blocos gerenciáveis separados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Propriedades do limite de exportação

Você pode definir o número de registros a serem retornados durante uma exportação usando *sysparm_record_count*Parâmetro de URL.

No entanto, o sistema analisa as seguintes configurações para determinar se um limite de exportação deve ser aplicado.

1. Primeiro, a plataforma verifica a propriedade que define o limite de exportação específico do formato. Cada formato pode ter um limite diferente. Embora esta propriedade possa ser definida como qualquer valor, exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema. Você pode definir a propriedade como ou abaixo do limite padrão e ter usuários Divida uma exportação grande para exportar grandes quantidades de dados.
2. Se a propriedade específica do formato não estiver definida, o sistema verificará a propriedade quanto ao limite de exportação geral. Esta propriedade também pode ser definida como qualquer valor, mas exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema.
3. Se o limite de exportação específico do formato e a propriedade Limite de exportação geral não estiverem definidos, o sistema aplicará o limite de exportação padrão.

**Importante:** Para definir essas propriedades, navegue até **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**.

### Limite de exportação padrão

| Formato | Limite de exportação específico do formato | Limite geral de exportação | Limite de exportação padrão |
|---|---|---|---|
| XML | glide.xml.export.limit | glide.ui.export.limit | 10.000 |
| CSV | glide.csv.export.limit | glide.ui.export.limit | 10.000 |
| EXCEL (XLSX) | glide.xlsx.export.limit | glide.ui.export.limit | 10.000 |
| EXCEL (XLS) | excel.exportação.glide.excel.export.limit | glide.ui.export.limit | 10.000 |
| EXCEL (XLSX) | glide.xlsx.max_cells | N/D | 500.000 |
| EXCEL (XLS) | glide.excel.max_cells | N/D | 500.000 |
| PDF | glide.pdf.max_detail_pages<br>**Nota:** O número de linhas pode ser definido de 0 a 250. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 250. Se um valor maior que 250 for especificado, o valor padrão de 250 será usado. | 250 | 250 |
| PDF | glide.pdf.max_rows | N/D | 1 000 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Limite de exportação padrão

| Formato | Limite de exportação específico do formato | Limite geral de exportação | Limite de exportação padrão |
|---|---|---|---|
| | **Nota:** O número de linhas pode ser definido de 0 a 5 000. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 1 000. Se um valor maior que 5 000 for especificado, o valor padrão de 1 000 será usado. | | |
| PDF | glide.pdf.max_columns<br>**Nota:** Apenas 25 rótulos de cabeçalho cabem em uma página. | N/D | 25 |
| JSON | glide.json.export.limit | glide.ui.export.limit | 10.000 |

Uma propriedade de limite de aviso chamada `glide.ui.export.warn.threshold`controla como os registros são exportados. Quando você exporta registros suficientes de uma lista para exceder o limite, uma caixa de diálogo de seleção é exibida. Você pode optar por aguardar a conclusão da exportação ou enviar por e-mail os registros exportados como um anexo. O limite de aviso pode ser alterado na propriedade do sistema. O anexo de e-mail não deve exceder o máximo Limites de tamanho de e-mail .

### Exemplos de limite de exportação

| Exemplo | Propriedade | Limites de exportação violados |
|---|---|---|
| Exportando para CSV | • glide.csv.export.limit é 20 000<br>• glide.ui.export.limit é 10 000<br>• com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count - 20 000<br>• O limite de exportação padrão para CSV é igual a 10 000 | Se você exportar 30 000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 20 000. O número de registros especificados para exportação excede o valor definido em `glide.csv.export.limit` propriedade. |
| Exportação para Excel (XLSX) | • glide.xlsx.export.limit: nenhuma entrada<br>• glide.ui.export.limit: nenhuma entrada<br>• O limite de exportação padrão para Excel (XLSX) é 10 000 | Se você exportar 30 000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 10 000. O número de registros especificados para exportação excede o limite de exportação padrão para o Excel. |
| Exportando para PDF | • .pdf.max_rows: 1 000<br>• O limite de exportação padrão para PDF é igual a 1 000<br>• O limite máximo de exportação para PDF é de 5 000 | Se você exportar 5 000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 1 000. O número de registros retornados é limitado porque o número de registros especificados para exportação excede o valor padrão em `glide.pdf.max_rows` propriedade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Limite de exportação do Excel

As exportações do Excel são destinadas a exportações relativamente pequenas com menos de 500 000 células. O CSV pode lidar com exportações maiores.

Se uma planilha exportada tiver mais de 500 000 células, o processo de exportação será interrompido. Você recebe o arquivo do Excel nesse ponto. A seguinte mensagem é exibida na linha inferior: Exportação interrompida devido ao tamanho excessivo. Use CSV para uma exportação completa .

O limite de célula de exportação do Excel é personalizável usando *glide.xlsx.max_cells*propriedade de inteiro (ou *glide.excel.max_cells*Se estiver usando XLS).

**Nota:** Aumentar este limite pode causar um problema de memória na sua instância. O limite é definido em um nível apropriado para evitar problemas de recursos.

A exportação coloca as informações no documento do Excel com 32 000 linhas por planilha.

### Exportando seus registros de tabela para Google Folhas

Integre seu ServiceNow e. Google Console na nuvem para que você possa exportar registros de tabela diretamente para o baseado na nuvem Google Folhas em Google Unidade. Com essa integração, você pode exibir, compartilhar e trabalhar em dados fora da plataforma usando planilhas.

Em Google Console em nuvem, habilite o. Google Sheets API para autenticar as solicitações do seu ServiceNow Por meio de uma aplicação OAuth.

**Nota:** O OAuth permite que você conceda acesso aos seus dados e arquivos a terceiros sem compartilhar nomes de usuário ou senhas.

Antes de fazer a integração, você deve configurar a aplicação OAuth para que possa autenticar as solicitações do seu ServiceNow instância. Para obter mais informações sobre como fazer a configuração, consulte Configure a aplicação OAuth no Google Planilhas API em https://console.developers.google.com/ .

Em seguida, você registra o. Google Drive em seu ServiceNow Instância para habilitar a autorização OAuth para exportar seus registros de tabela diretamente para Google Folhas.

Em seguida, configure os aliases de conexão e credencial para autenticar a integração entre o. ServiceNow e. Google Unidade.

**Nota:** Os aliases ajudam a manter as credenciais separadas da lógica de integração, tornando mais fácil e seguro gerenciar informações confidenciais.

O registro de conexão e credenciais contém as informações que o Google A API do Planilhas precisa autenticar as solicitações do seu ServiceNow instância. Ele inclui as credenciais do usuário e o tipo de conexão, que são necessários para que sua instância se comunique com o. Google Nuvem.

### Configure a aplicação OAuth no Google Planilhas API

Configure a aplicação OAuth no Google Sheets API para que você possa autenticar solicitações do seu ServiceNow instância a ser acessada Google Folhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Crie uma conta empresarial em https://console.developers.google.com/ .
- Crie um domínio e um endereço de e-mail associado ao domínio. Por exemplo, www.mydomain.com e jane-admin@mydomain.com.

  **Nota:** Você pode registrar apenas um endereço de e-mail por domínio em Google Workspace.

- Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

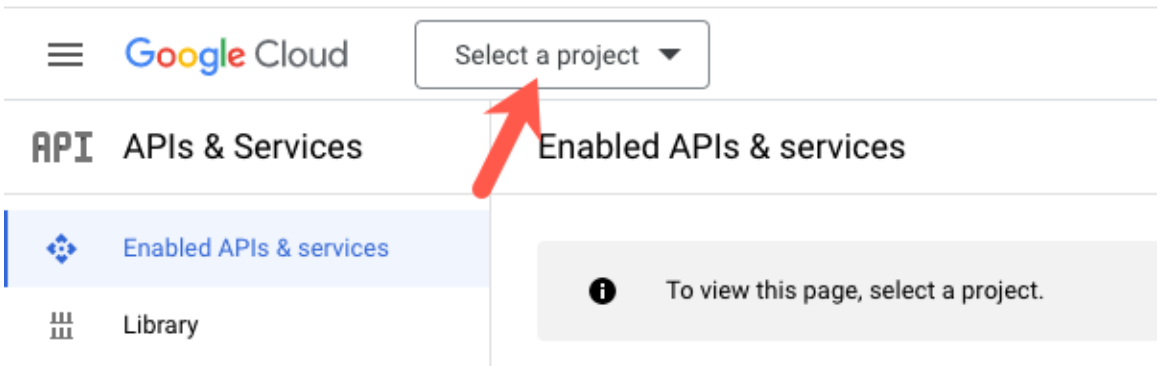
Configuração da aplicação OAuth no Google A API Sheets permite que você acesse e atualize planilhas com segurança a partir da sua instância. Por exemplo, se você estiver exportando registros de incidentes do ServiceNow instância para um Google OAuth garante que o sistema tenha permissão para criar ou atualizar a planilha em seu nome, sem precisar fazer login manualmente sempre.

### Procedimento

1. Navegue até Google Workspace e configurar um projeto.
   O projeto inclui os detalhes da aplicação OAuth e as permissões da API, se aplicável.

   a. Faça login em https://console.developers.google.com/ Com o mesmo ID de e-mail de domínio e senha mencionados nos pré-requisitos.

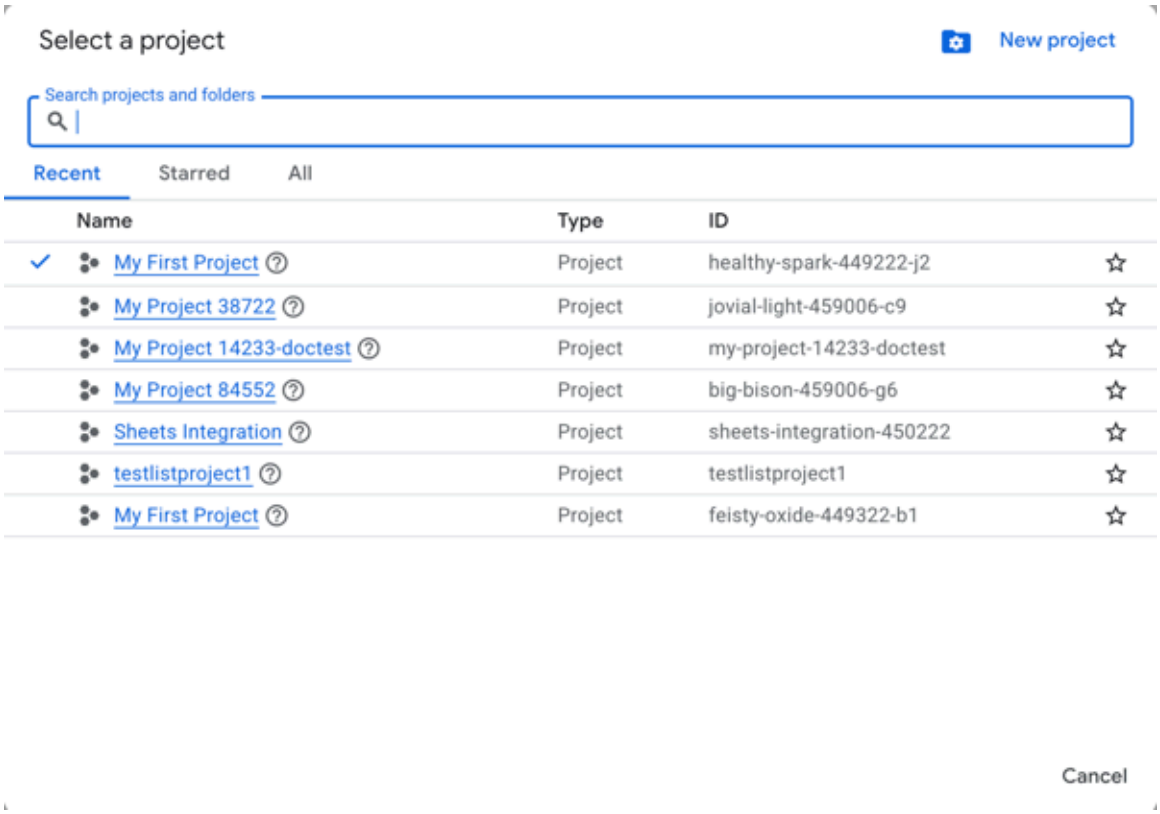
   b. Em Google Cloud Console, selecione **Selecione um projeto** .




   c. Em **Pesquisar projetos e pastas** campo, selecione **Novo projeto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Em **Nome do projeto*** , insira um nome exclusivo para o projeto.

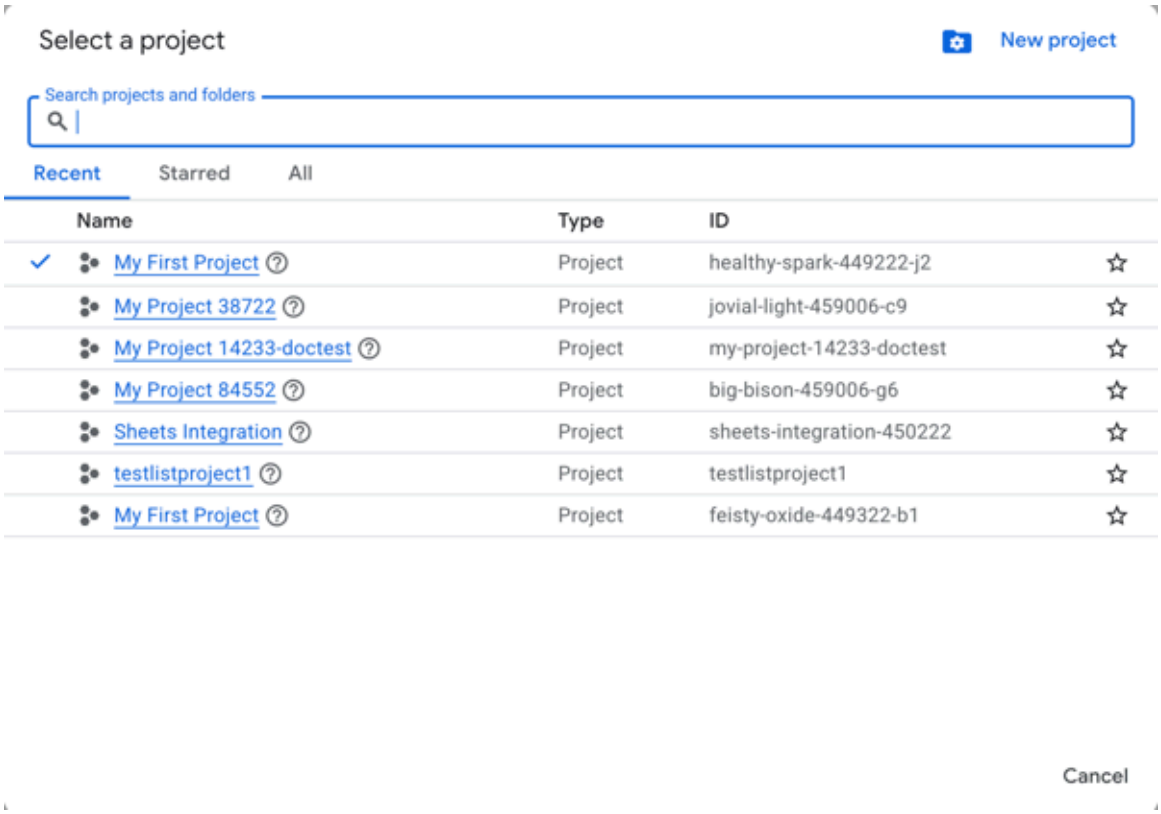
**e.** Em **Local*** campo, selecione **Procurar** e selecione uma organização.

**f.** Selecione **Criar**.
O projeto é criado e aparece na caixa Notificações.

**2.** Habilite o. Google Planilhas API.

Tradução automática

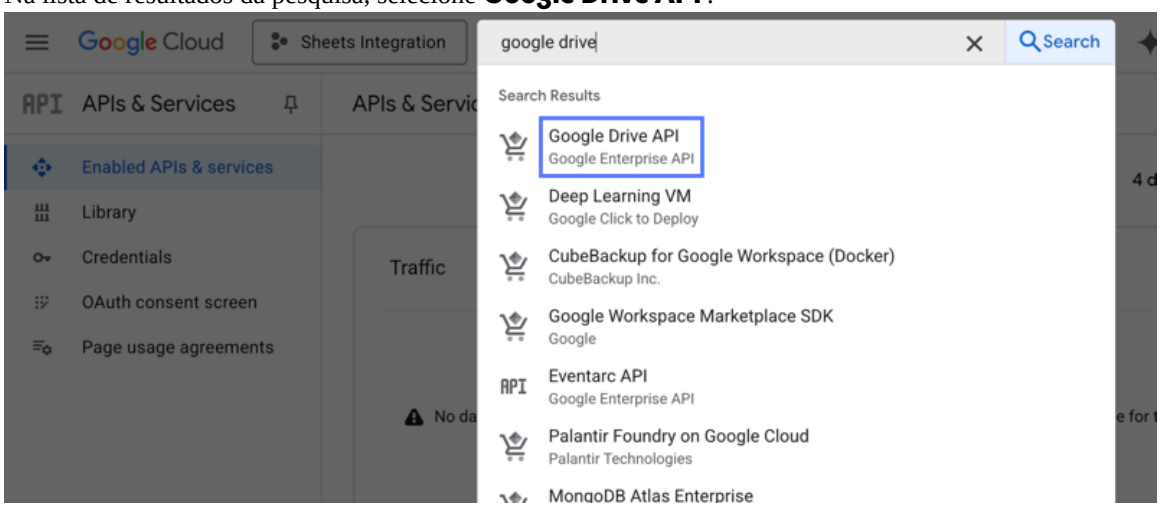
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**a.** Abra o projeto que você criou na etapa 1.
A página do painel API e serviços é aberta para o projeto selecionado.

**b.** Na caixa de pesquisa, insira `Google Drive` .

**c.** Na lista de resultados da pesquisa, selecione **Google Drive API** .



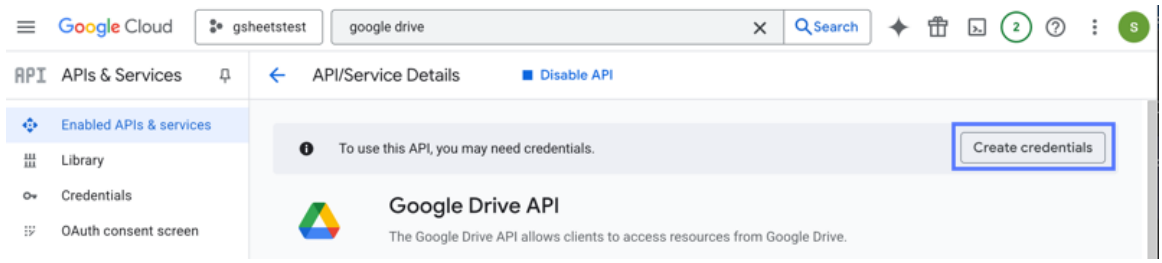

**d.** Selecione **Habilitar** .
. Google As APIs do Drive estão habilitadas em seu projeto.

**3.** Crie o app OAuth e as credenciais.

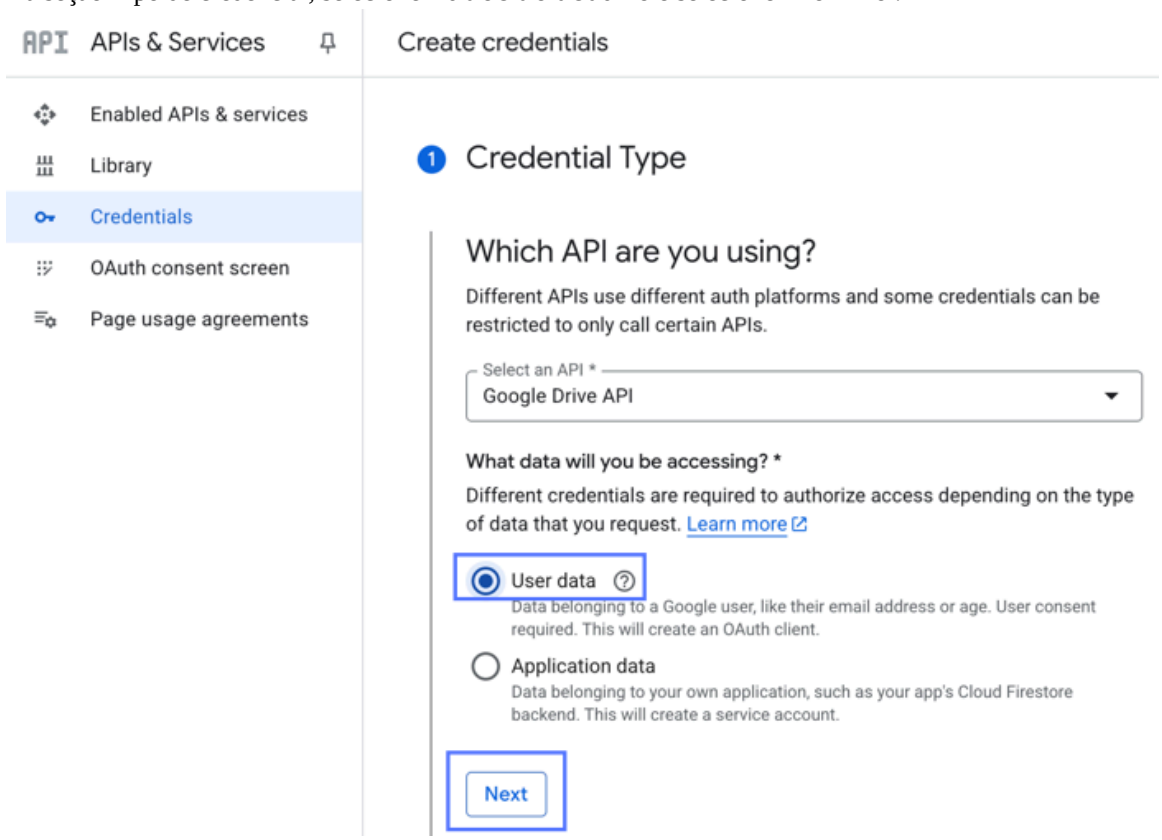
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No painel APIs e serviços habilitados, selecione **Criar credenciais** .
A página Criar credenciais é exibida.




**b.** Na seção Tipo de credencial, selecione **Dados do usuário** e selecione **Próximo** .




**c.** No formulário Consentimento do OAuth, preencha os campos.

**Formulário de tela de consentimento do OAuth**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da app | Nome do aplicativo OAuth. |
| E-mail de suporte ao usuário | E-mail no qual os usuários podem enviar consultas sobre o consentimento deles. |
| Arquivo do logotipo a ser carregado | Logotipo que representa o app OAuth. |
| Informações de contato do desenvolvedor | O desenvolvedor a ser contatado para mudanças no projeto. |

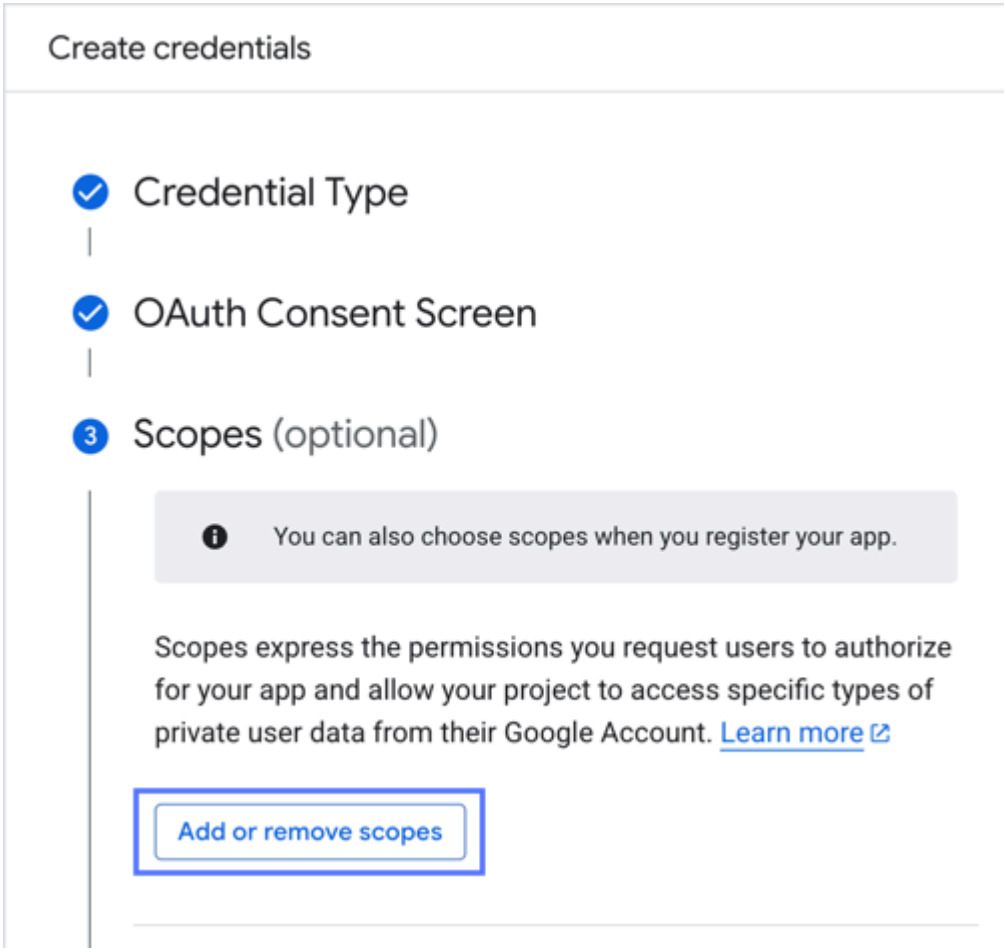
**d.** Selecione **Salvar e continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção Escopos, defina os escopos da API.
   Os escopos de API permitem que você selecione APIs específicas. Por exemplo, o escopo /auth/planilhas permite que você crie, edite ou remova planilhas.

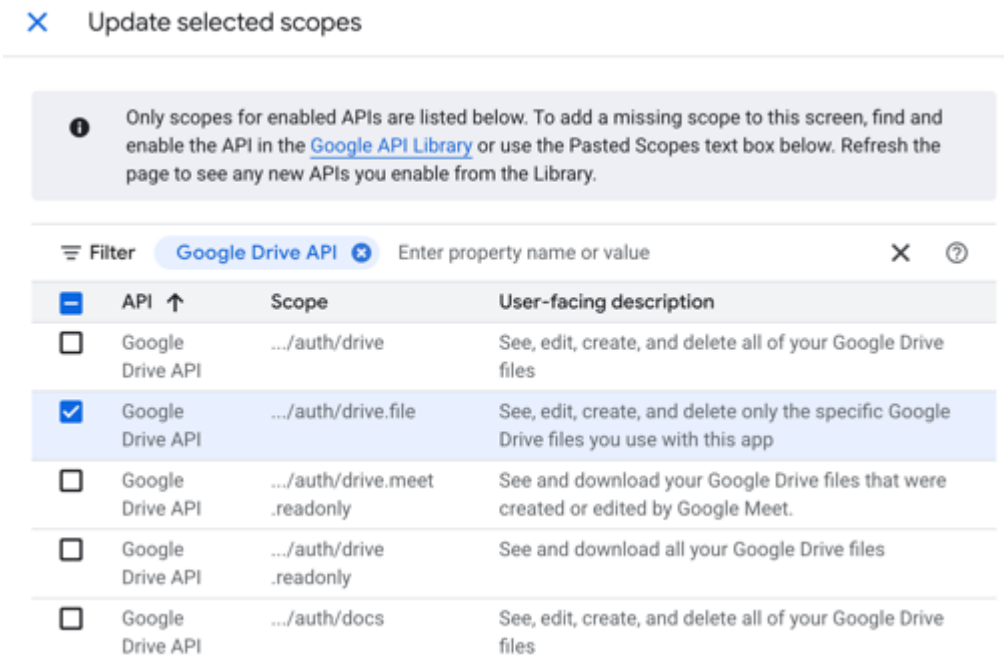
   a. Selecione **Adicione ou remova escopos** .




   b. Na lista Atualizar escopos selecionados, pesquise Google API do Drive e selecione `.../auth/drive.file` escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**c.** Selecione **Atualizar** e selecione **Salve e continue** .

O escopo da API está selecionado.

**5.** Na seção ID do cliente OAuth, crie o ID do cliente OAuth.

**a.** Na lista Tipo de aplicação*, selecione **Aplicação da Web** .

**b.** Em **Nome*** , insira um nome exclusivo para o cliente OAuth.

**6.** No título URIs de redirecionamento autorizado, selecione **- ADICIONAR URI** .

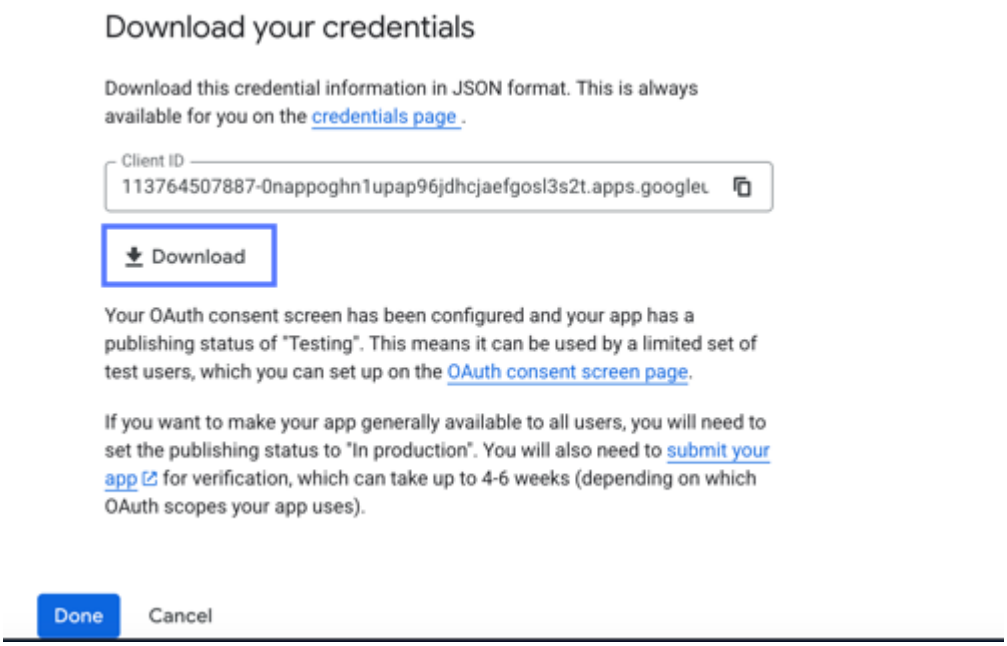
**7.** Em **URI** , insira o URI de redirecionamento no seguinte formato: `https://instance.service-now.com/oauth_redirect.do` .

**8.** Selecione **Criar**.
Os detalhes do OAuth são gerados em um arquivo JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dica:** Selecione **DOWNLOAD** Para baixar o arquivo JSON para referência posterior.




9. Clique em **Done** (Concluído).
   A aplicação OAuth em Google Workspace criado.
10. Configure o público com permissão de acesso Google Planilhas API.
    Por exemplo, seu público é ServiceNow instância.
    a. No menu do painel APIs e serviços, selecione **Tela de consentimento do OAuth** e selecione **Público** .
    b. Na seção Tipo de usuário, selecione **Externo** e adicione o usuário ao qual você deseja conceder acesso à instância.

### Resultado
A aplicação OAuth está habilitada para autenticar o acesso de Google Folhas da sua instância.

### O que Fazer Depois
Para habilitar a autorização OAuth para exportar registros de tabela para Google Folhas, registre o. Google Aplicação do Drive em sua instância. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de aplicações para Google Folhas em um ServiceNow instância.

## Crie um registro de aplicações para Google Folhas em um ServiceNow instância

Registre o. Google Drive em seu ServiceNow Instância para habilitar a autorização OAuth para exportar registros de tabela diretamente para Google Folhas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um Registro de aplicações é um registro que define como seu ServiceNow a instância pode se conectar a uma aplicação externa, como Google Planilhas, usando OAuth.

Ele inclui as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Client ID e segredo do cliente: Credenciais da aplicação externa.
- URLs de autorização e token: Endereços da Web usados para fazer login e obter acesso.
- URL de redirecionamento: Para onde o servidor OAuth envia o usuário após a autorização.
- Escopos e perfis: Defina quais áreas de ServiceNow a aplicação externa tem permissão para acessar.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na lista de tipos de aplicações OAuth, selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de registros de aplicações**

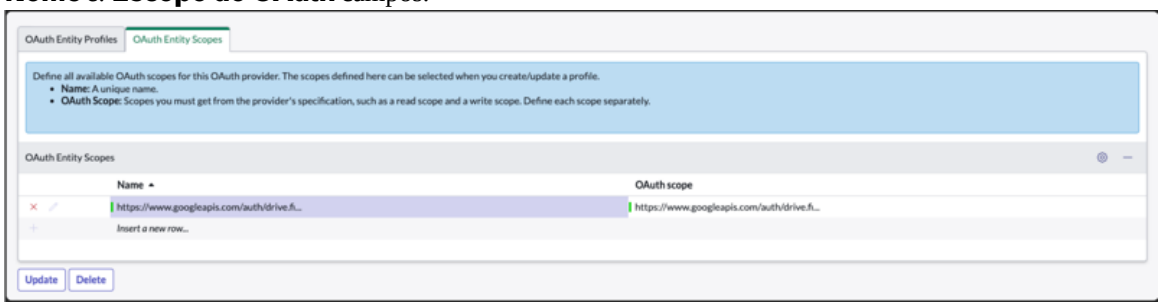
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Integração de planilhas. |
| ID de cliente | ID do cliente do Google Aplicação do Drive em que você se registrou Google Workspace.<br><br>Você pode encontrar Google ID do cliente no arquivo JSON de credenciais OAuth baixado. Para obter mais informações, consulte Configure a aplicação OAuth no Google Planilhas API. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente que foi gerado quando você registrou o app em Google Console de API.<br><br>Você pode encontrar Google Segredo do cliente no arquivo JSON de credenciais OAuth baixado. Para obter mais informações, consulte Configure a aplicação OAuth no Google Planilhas API. |
| Script do API do OAuth | Script para personalizar a solicitação e a resposta. Por exemplo, OAuthGoogleSheetExport. |
| Tipo de concessão padrão | Tipo de concessão que foi usado para estabelecer o token. |
| URL de Autorização | URL em que a aplicação OAuth está Google fornece para buscar autorização para acessar o. Google servidor de recursos. O formato de URL inserido inclui o ID de locatário do seu app: https://accounts.google.com/oauth2/v2.0/{API versão)/Autorizar .<br><br>Você pode encontrar o URL de autorização no arquivo JSON de credenciais do OAuth baixado. Para obter mais informações, consulte Configure a aplicação OAuth no Google Planilhas API. |
| URL do token | URL para obter o token de acesso. O formato que você insere para o URL é .Com/oauth2/(versão da API)/token . |

Tradução automática

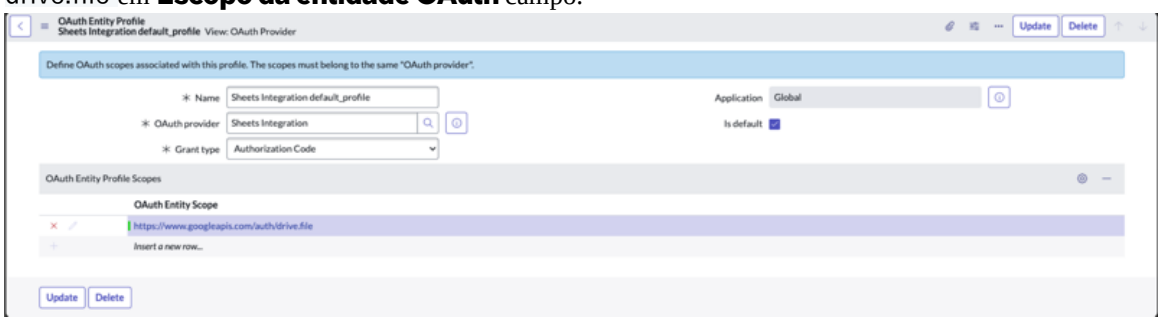
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Redirecional URL | URL de redirecionamento que inclui a URL da instância com o formato https://<your-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do .<br><br>Atualize o valor de <instanceURL> com o URL da instância. |
| URL de revogação do token | URL fornecida pelo servidor de autorização OAuth que permite que uma aplicação cliente solicite a revogação ou cancelamento de tokens de acesso e tokens de atualização que foram emitidos anteriormente. O formato é https://{yourgoogleaccount}.com/{API versão]/oAuth2/revogar |

5. Selecione **Enviar**.
6. Na página Registros de aplicações, pesquise e selecione o registro de aplicações que você criou.
7. Na lista relacionada Escopos da entidade OAuth, insira https://www.googleapis.com/auth/drive.file em **Nome** e. **Escopo do OAuth** campos.




8. Na lista relacionada Perfis de entidade OAuth, selecione **Integração de planilhas default_profile** .
9. Na lista relacionada Escopos de perfil de entidade OAuth, insira https://www.googleapis.com/auth/drive.file em **Escopo da entidade OAuth** campo.




10. Selecione **Atualizar**.

### Configurar ServiceNow aliases de conexão e credencial para Google folhas

Configure aliases de conexão e credencial para autenticar uma integração entre o. ServiceNow e. Google Unidade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O registro de aliases de conexão e credencial é usado para gerenciar a conexão segura do seu ServiceNow instância com Google Folhas. Um alias de conexão informa ao sistema como se conectar ao Google Folhas. Ele define o URL do endpoint do Google Drive API e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informa ao sistema quem está se conectando. Por exemplo, ele armazena os detalhes de autenticação, como o token OAuth e as chaves de API.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

**Aliases de conexão e credencial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do alias. Um alias só pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhados. Por exemplo, Sheets_Alias.<br><br>Durante um upgrade, o marcador no registro de credencial migra para um alias de conexão e credencial. Se o marcador de credencial contiver caracteres especiais diferentes de caracteres alfanuméricos e sublinhados, ele preservará o nome do marcador após o upgrade. Você ainda pode usar este alias migrado, mas não pode atualizar o alias até mudar o nome para atender às restrições de nomenclatura. |
| ID | Identificador exclusivo para o alias de conexões e credenciais, com base no formato `scope_name.alias_name`.<br>▪ Se o escopo for Global, o ID será o nome do alias. Por exemplo, se você criar um alias de Planilhas no escopo global, ele definirá o ID como `folhas` .<br>▪ Se você criar um alias do Workday no escopo do app de RH, ele definirá o ID como `planilhas.x_hr_app.sheets` . |
| Alias Primário | Registro de alias de conexão e credencial do Google Unidade. |
| Tipo | Tipo Credencial ou Conexão e credencial. O padrão é Conexão e Credencial. |
| Tipo de conexão | Nome do tipo de conexão, seja Basic, HTTP, JDBC, JMS ou Kafka. O padrão é HTTP. |
| Suporte a várias conexões ativas | Opção que indica se o alias oferece suporte a várias conexões ativas. Você pode adicionar conexões usando a tabela Conexões [sys_connection]. Você pode associar as conexões ao alias usando a lista relacionada Conexões. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Política de nova tentativa padrão | Tente novamente a política para o alias. Para obter mais informações, consulte Política de nova tentativa . |
| Modelo de configuração | Modelo de configuração a ser usado para criar um registro de credencial e de conexão. |

**c.** Selecione **Enviar**.

Um registro de alias de conexão e credencial é criado.

**2.** Crie uma credencial OAuth 2,0 para usar no registro de alias de conexão e credencial.

**a.** Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Na lista de tipos de credencial, selecione **OAuth 2,0 credenciais** .

**d.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de credenciais OAuth 2.0**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome exclusivo da credencial para diferenciá-la das credenciais padrão fornecidas pela aplicação. Por exemplo, Credenciais da planilha. |
| Ativo | Opção para ativar a credencial. |
| Perfil de Entidade OAuth | Perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação em Crie um registro de aplicações para Google Folhas em um ServiceNow instância. |
| Aplica-se a | Opção para especificar se o registro de credencial é aplicável a todos MID Servers ou um específico MID Server. Se específico, adicione MID Servers conforme necessário. |
| Ordem | A ordem (sequência) na qual o Discovery testa esta credencial ao tentar fazer login nos dispositivos. Quanto menor o número, mais alta na lista esta credencial aparece. |

**e.** Selecione **Enviar**.
O registro de credencial OAuth 2,0 é criado.

**f.** Abra o registro de credencial OAuth 2,0 na lista Credenciais.

**g.** Na lista Tipo de integração, selecione **Pessoal** .

**3.** Crie um registro de conexão para o alias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Na lista de tipos de conexão, selecione **Conexão HTTP(s)** .

**d.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conexão HTTP**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conexão. Este campo deve ser exclusivo na tabela.<br><br>Por exemplo, Credenciais do Planilhas. |
| Credencial | Credencial a ser usada com esta conexão.<br><br>Por exemplo, selecione o registro de credencial OAuth 2,0 criado na etapa 2. |
| Alias de conexão | Alias de conexão que resolve sua conexão e credenciais no tempo de execução. Apenas uma conexão está ativa por alias de conexão por vez. |
| Ativo | Opção para ativar esta conexão. |
| Domínio | Domínio em que a ação ou atividade é executada. |
| Construtor de URL | Opção para usar o sistema para criar um URL baseado nas entradas, como host, porta e caminho de base. |
| URL de conexão | URL que é MID Server usa para se conectar ao link da web especificado.<br><br>Se o construtor de URL não estiver selecionado, insira o URL de conexão neste campo. Por exemplo, `https://www.googleapis.com/upload/drive/v3/files?uploadType=multipart&fields=id` . |
| Autenticação mútua | Opção para habilitar a autenticação usando um perfil de protocolo.<br><br>**Nota:** Se a autenticação mútua for selecionada, um URL de conexão será criado: Protocolo: Se uma autenticação mútua não for selecionada, um URL de conexão será criado: Perfil de protocolo: Host:porta URL.<br><br>Este campo aparece somente quando **Criador de URL** selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usar MID Server | Opção para definir os campos na seção Configuração avançada do MID Server.<br><br>Se uma conexão bem-sucedida não ocorrer durante esse tempo, a solicitação de conexão atingirá o tempo limite. Deixe este campo em branco para usar o valor de tempo limite de conexão padrão do sistema.<br><br>**Nota:** Evite definir **Tempo limite de conexão** valor como zero, porque isso pode causar uma conexão obsoleta. |
| Tempo limite de conexão | Número de segundos que o sistema aguarda por uma conexão de host bem-sucedida. |

**e.** Selecione **Enviar**.

O registro de conexão é criado.

**4.** Copie o sys_id do registro de alias.

**Nota:** Este sys_id é necessário ao configurar o. **alias de exportação para planilhas** propriedade do sistema.

**a.** Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

**b.** Na lista Aliases de conexão e credenciais, selecione e abra o alias que você criou na etapa 1.

**c.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página de alias e selecione **Copiar sys_id** .

**5.** Configure o. **alias de exportação para planilhas** propriedade do sistema.

**a.** No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`
A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Propriedades do sistema**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da propriedade que você está criando. Nesse caso, `oauth.export.to.sheets.alias` . |
| Descrição | Frase resumida e descritiva que descreve a função da propriedade. |
| Tipo | Tipo de dado. Nesse caso, `cadeia de caracteres` . |
| Valor | Valor da propriedade. Nesse caso, cole o sys_id que você copiou do registro de alias na etapa 4. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Selecione **Enviar.**

> **Nota:** Se a caixa de seleção **Ignorar cache** estiver marcada, o sistema limpará o cache do servidor quando o parâmetro for alterado.

**Resultado**
O registro de alias de conexão e credencial está configurado para conectar seu ServiceNow instância com Google Folhas.

## Reverter e excluir recuperação

Com contextos de rollback, você pode reverter determinadas ações, como upgrade de patch, ativação de plug-in e execuções de script em segundo plano, além de recuperar exclusões de registro e todas as mudanças relacionadas.

Os recursos de recuperação de rollback e exclusão estão disponíveis em instâncias que usam bancos de dados MySQL e MariaDB. As instâncias que usam bancos de dados Oracle oferecem suporte somente à reversão. As instâncias que usam o SQL Server não oferecem suporte à recuperação de rollback ou exclusão.

**Suporte ao banco de dados de recuperação e exclusão**

| Tipo de banco de dados | Rollback | Excluir recuperação |
|---|---|---|
| MySQL | sim | sim |
| MariaDB | sim | sim |
| Oracle | sim | não |

## Módulo Registros excluídos

Este módulo funciona em registros em tabelas auditadas. A recuperação de registros excluídos em cascata deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro. Após sete dias, somente registros de dados e referências em tabelas com exclusões de auditoria podem ser recuperados, que é a mesma funcionalidade das versões anteriores.

Para encontrar este módulo, navegue até **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.

## Módulo Excluir recuperação

Este módulo funciona para qualquer registro excluído. Essa recuperação deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.

## Módulo Histórico de execução de script

Este módulo funciona em scripts executados usando o. **Planos de fundo - Plano de fundo** módulo. Este histórico inclui apenas sete dias de execuções de script.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Contextos de rollback

Os contextos de rollback contêm tudo o que é necessário para reverter um upgrade de software ou ativação de plug-in. Eles incluem registros excluídos, atualizações de patch, execuções de script em segundo plano de scripts, ações de banco de dados e ativações de plug-in. Um contexto de rollback é criado para cada upgrade de patch em uma família e cada ativação de plug-in, desde que o plug-in ofereça suporte a contextos de rollback.

Para usar contextos de rollback, ative os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery).

As rollbacks são normalmente realizadas em instâncias de pré-produção em que a funcionalidade deve ser restaurada antes que você possa encontrar a causa raiz de um problema no upgrade. A reversão exclui dados, o que muitas vezes pode dificultar, se não impossível, a descoberta do problema que tornou a reversão necessária.

Um contexto de rollback é criado quando:

- `GlideRecord.delete()` ou `GlideRecord.deleteMultiple()` excluir registros.
- Há um upgrade de patch.
- Você ativa um plug-in que oferece suporte a contextos de rollback.
- Um script é executado usando **Background** e a reversão foi habilitada selecionando **Registro para reversão?** caixa de seleção.

As rollbacks não afetam outras atividades de banco de dados. Se uma atividade de banco de dados modificar um registro que faz parte de um contexto de reversão, a reversão não afetará esse registro.

Como os contextos de rollback contêm uma quantidade significativa de dados, os contextos de rollback são excluídos após 10 dias. Portanto, as rollbacks devem ocorrer em até 10 dias após o upgrade ou a ativação do plug-in mais recente. Se você precisar manter um contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades de contexto de reversão.

**Nota:** Não reverta um contexto de rollback até verificar com Suporte e atendimento ao cliente. Uma reversão exclui dados e pode remover evidências do problema de upgrade ou ativação, impedindo a depuração do problema.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.

Se qualquer uma das operações a seguir ocorrer durante uma reversão, um contexto de reversão não será criado:

- As tabelas ou colunas são descartadas do esquema.

  **Nota:** As quedas de índice estão corretas.

- Uma tabela está truncada.
- Uma tabela ou coluna é renomeada.
- Uma coluna é renomeada ou promovida.
- Um tipo de coluna muda.
- A largura de uma coluna é reduzida.

O processo de rollback em Now Support faz o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualiza o WAR relatado para a versão revertida e o WAR atribuído permanece definido para a versão antes da reversão.
- Define a propriedade `glide.war.no_upgrade`na instância é definida como a versão antes da reversão.
- Exibe a mensagem "WAR correspondências desejadas revertidas WAR especificadas pela propriedade [ `glide.war.no_upgrade`]. O script de upgrade NÃO será executado".
- Muda o estado para **Expirado** e a reversão limpa todos os dados armazenados.

### Reverter upgrades de patch ou ativações de plug-in

Use **Contextos de rollback** módulo para reverter upgrades de patch e ativações de plug-in.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Revise estas informações e requisitos antes de executar a reversão:

- A reversão só é possível entre patches na mesma versão de software. Por exemplo, é possível reverter a partir de Orlando patch 2 para patch 1, mas não de Orlando para New York.
- A reversão deve ser feita em até 10 dias após o upgrade ou ativação do plug-in mais recente. Se você precisar manter um contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades de contexto de reversão.
- Você só pode reverter para a versão anterior.

  Por exemplo, a reversão do patch 3 para o patch 1 requer duas reversões.
- Você deve ter os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery) ativados.
- Você só pode reverter uma instância ativa de cada vez.

  Não há suporte para reverter contextos em vários nós.
- Uma reversão exclui dados e pode remover evidências de um registro de upgrade ou ativação, o que dificulta a depuração do problema que tornou a reversão necessária.
- Para reverter para uma versão de patch antes do WAR atribuído, envie uma solicitação para Suporte e atendimento ao cliente para fazer a reversão.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.
2. Selecione o contexto que você deseja reverter.
3. Para reverter, selecione **Reversão** link relacionado.
4. Confirme a reversão.
   Um indicador aparece mostrando o andamento da reversão. `glide.war`atualizações da versão revertida. O log mostra as fases do processo de rollback.
5. Após a conclusão da reversão, faça logout da instância e faça login novamente.
6. Abra uma nova guia e veja se o estado do contexto mudou para **Revertido** .
   Em caso negativo, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Use o módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar registros excluídos que estão em tabelas auditadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A instância pode rastrear exclusões em qualquer tabela e referências em tabelas auditadas, com algumas exceções. As exclusões de registro não são rastreadas nestas circunstâncias:

- Exclusões de registro não são rastreadas em tabelas com `"no_audit_delete` atributo de dicionário .
- Nem todas as tabelas com um prefixo do sistema rastreiam exclusões por padrão. Você pode Habilitar auditoria para uma tabela do sistema .
- As referências serão restauradas somente se o campo de referência estiver em uma tabela auditada e o plug-in Restaurar registro excluído estiver ativado.
- Referências que usam um **Imagem** o tipo de campo não foi restaurado.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.
2. Abra o registro excluído que você deseja restaurar.

   **Nota:** Você só pode restaurar um registro excluído e suas referências associadas por vez.

3. Siga um destes procedimentos para restaurar o registro.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Desfazer Exclusão com os Relacionados** | Recupera o registro e todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados que resultaram da exclusão.<br><br>Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão. |
| **Recupere toda a operação** | Se este registro tiver sido excluído como parte de outra exclusão, todos os registros da exclusão primária serão recuperados, incluindo todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados resultantes da exclusão primária. Se esta for a exclusão de nível superior, será igual a **Desfazer exclusão com relacionado** .<br><br>Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão. |
| **Desfazer Exclusão de Registro** | Recupera somente este registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **Importante:**<br>A operação de desfazer exclusão executa uma inserção, que pode acionar regras de negócios. Isso pode levar a inserções e atualizações adicionais em registros relacionados em outras tabelas, resultando potencialmente em resultados inesperados. Para obter orientação sobre como evitar esse comportamento, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente. |

Uma página de instruções é exibida, explicando o processo e suas limitações.

4. Clique em **Restaurar registro excluído** .
   Uma página de andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

### Resultado
Quando o processo é concluído, um Resumo de restauração detalha as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar à lista de registros excluídos.

#### Use o módulo Excluir recuperação para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar um registro excluído e todas as mudanças relacionadas. A recuperação deve ser feita dentro de sete dias após a exclusão do registro.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.
2. Clique no item no **Exclua recuperações** lista a ser recuperada.
   . **Excluir recuperação** o formulário é mostrado.
3. Em Links relacionados, clique em **Reversão...** .
4. Em **Reverter toda a operação** formulário, insira `sim` e clique em **OK** .
   Uma página de andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

### Resultado
Quando o processo for concluído, um **Resumo da restauração** especifica as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar ao **Exclua recuperações** lista.

#### Use o módulo Histórico de execução de script para reverter uma execução de scripts em segundo plano

Você pode reverter as ações do banco de dados de um script executado usando o módulo Scripts-Background.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você executou o script usando o módulo Scripts-Background, o. **Registro para reversão?** o item deve ter sido verificado.

Se você ainda estiver em **Background** módulo depois de executar um script, você pode usar **Histórico de execução de script e recuperação disponíveis aqui** link para chegar ao **Histórico de execução de script** formulário.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.
2. Clique na execução do script a ser revertida.
3. Em **Links relacionados** , clique em **Execução de script de rollback** .

#### Propriedades de contexto de reversão
Altere o período de expiração padrão para diferentes tipos de registros de contexto de rollback.

Como os contextos de rollback contêm uma quantidade significativa de dados, eles são excluídos após 10 dias por padrão. O trabalho programado Limpar contextos de reversão expirados é executado diariamente para excluir registros expirados na tabela Contexto de reversão [sys_rollback_context]. Se você precisar manter um contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema.

Para adicionar uma propriedade do sistema, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione uma propriedade para o tipo de registro de contexto de rollback que você deseja preservar. Você pode determinar qual propriedade adicionar a um determinado contexto de rollback correspondendo o nome da propriedade à coluna Tipo na tabela Contexto de rollback [sys_rollback_context].

#### Propriedades de contexto de reversão

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| O número de dias para reter o contexto de reversão de uma instalação de app<br><br>glide.rollback.expiration_days_app_install | Por padrão, você tem 15 dias para reverter uma aplicação instalada a partir do ServiceNow® Store antes que o contexto de rollback expire. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 15 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback para uma instalação de app em lote<br><br>glide.rollback.expiration_days_batch_app_install | Por padrão, você tem 10 dias para reverter apps instalados usando o recurso de instalação em lote antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades de contexto de reversão

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| O número de dias para reter o contexto de rollback para dados de demonstração<br><br>glide.rollback.expiration_clean_demo_data | Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback para operações de exclusão registradas<br><br>glide.rollback.expiration_days_delete | Por padrão, você tem 10 dias após a conclusão de uma operação de exclusão para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback criado para validação Flow Designer execução de fluxo antes e depois de um upgrade<br><br>glide.rollback.expiration_days_flow | Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback para mudanças de IRE registradas no CMDB Integration Studio.<br><br>glide.rollback.expiration_days_inst_preview | Por padrão, você tem 10 dias após as mudanças de IRE serem registradas no CMDB Integration Studio para reverter antes que o contexto de rollback expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter contextos de rollback em que o Tipo é definido como Outro.<br><br>glide.rollback.expiration_days_other | Por padrão, você tem 10 dias para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de reversão de uma ativação de plug-in<br><br>glide.rollback.expiration_days_plug-in | Por padrão, você tem 15 dias para reverter plug-ins ativados em Gerenciador de aplicações antes que o contexto de rollback expire. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades de contexto de reversão**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 15 |
| O número de dias para reter o contexto de reversão de um trabalho de anonimização.<br>glide.rollback.expiration_days_redict | Por padrão, você tem 10 dias após os dados serem editados por um trabalho de anonimização de dados para reverter antes que o contexto de rollback expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback para uma execução de script em segundo plano<br>glide.rollback.expiration_days_scripts_bg | Por padrão, você tem 10 dias para reverter a execução do script antes que o contexto de rollback expire. O contexto de rollback rastreia todas as instruções INSERT, DELETE e UPDATE executadas pelo script e recupera os dados desfazendo as instruções SQL. Você pode estender o período de expiração atualizando esta propriedade.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback das mudanças registradas durante as execuções de teste<br>glide.rollback.expiration_days_test_execution | Por padrão, você tem 10 dias após a execução do teste para reverter antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |
| O número de dias para reter o contexto de rollback de um upgrade<br>glide.rollback.expiration_days_upgrade | Por padrão, você tem 10 dias após o upgrade mais recente para reverter o upgrade antes que o contexto de rollback expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 10 |

## Clone de instância

O clone copia dados e metadados de um ServiceNow instância (instância de origem) para outra ServiceNow instância (instância de destino).

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

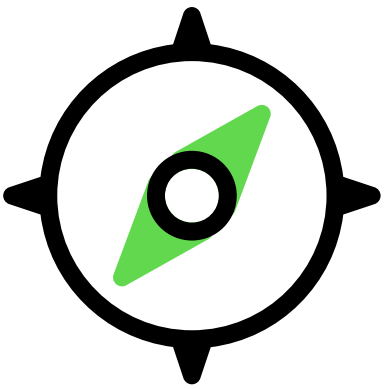
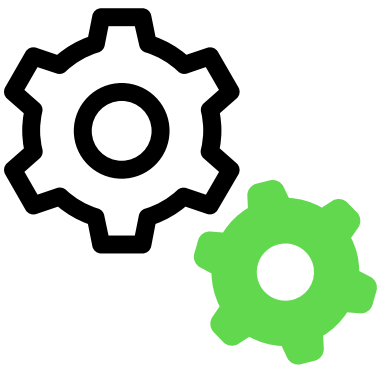
Assista a este breve vídeo para ter uma visão geral do Console do administrador de clones.

## Visão geral do clone

A clonagem é a maneira mais fácil de sincronizar suas instâncias. É essencial ter um ambiente representativo para testar as mudanças antes que elas entrem em produção.

- A clonagem ajuda a reduzir a divergência entre os ambientes e garante testes representativos e implantações suaves.
- A clonagem é usada para testar mudanças, como upgrades, novas aplicações ou novas capacidades.
- A clonagem de dados vem do backup diário mais recente.

## Iniciar

| Explorar | Uso | Configurar |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
| Saiba mais sobre Clone de instância. | Solicitar, cancelar, programar ou modificar clones. | Configure perfis de clone e registre sua instância de destino. |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Clone de instância em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar Clone de instância

Explore como usar a aplicação Clone de instância para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Clone terminologia

## Clonar termos

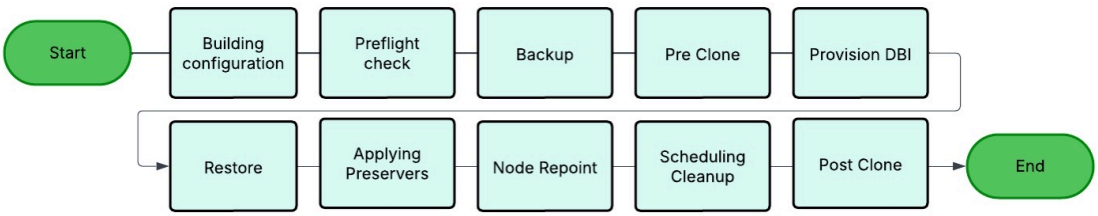
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Instância de origem | O banco de dados original de onde os dados são copiados. |
| Instância de destino | O novo local para onde os dados são copiados. |
| Preservadores de dados | Dados especificados da instância de destino que são retidos na instância de destino durante o clone. Os preservadores são definidos na instância de origem. |
| Exclusões de tabela | Dados que não são clonados para sua instância de destino. |
| Limpar Scripts | Etapas automatizadas executadas após a clonagem, como alterar dados ou configurações. |
| Perfis de clones | Modelo reutilizável para configurações de clone, exclusões, preservadores e scripts. |
| Console do administrador de clones | O Console do administrador de clones é a interface do usuário padrão que permite gerenciar e rastrear o processo de clonagem. |
| Backup sob demanda | Com o backup sob demanda habilitado, o clone faz um novo backup diferencial sob demanda na hora de início do clone especificada. O clone usa esse backup durante a fase de restauração do clone. |
| Encadeamento de clones | Você pode dividir sua operação de clone em duas etapas.<br>1. Clonagem da produção para seu teste (não produção).<br>2. Clonagem de "teste" para todos os outros ambientes.<br>Você pode economizar tempo se estiver lidando com várias instâncias e tiver durações de clones longas. Usando essa estratégia, você executa operações demoradas, como scripts de limpeza pós-clone ou exclui dados de tarefa com mais de 90 dias apenas uma vez. Os clones na etapa 2 têm uma área de ocupação mais leve e são concluídos mais rapidamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Fluxo de trabalho de Clone de instância

### Diagrama de fluxo de trabalho Clone de instância




1. Configuração de compilação do clone: O clone prepara as definições básicas, as configurações e as opções de perfil. O clone verifica o que incluir, excluir ou preservar.
2. Verificações de verificação: O clone verifica as instâncias de origem e de destino para garantir que elas estejam em um estado íntegro antes de prosseguir com o clone.
3. Backup: Usa o backup diário mais recente. Se houver mudanças recentes importantes, um novo backup será criado. Os usuários também podem acionar um novo backup manualmente selecionando Backup sob demanda Por meio do Console de administração de clones.
4. Pré-clone: Prepara o espaço para o novo banco de dados antes de restaurá-lo.
5. Interface do banco de dados de provisionamento ( DBI ): Uma nova instância de destino é configurada para receber os dados restaurados.
6. Restauração: Os dados de backup são restaurados para a nova instância de destino.
7. Tabelas marcadas para exclusão são excluídas.
8. Preservadores: Os dados são preservados do destino antigo (instância pré-clone) e são copiados para a nova instância de destino.
9. Reapontar nó: O sistema alterna do destino antigo para o novo clone sem interrupção do usuário.
10. Scripts de programação: Scripts de limpeza e scripts personalizados estão programados para execução.

    **Nota:** Scripts com a mesma prioridade podem ser executados ao mesmo tempo.

11. Pós-clone: Scripts de limpeza executados.

    **Nota:** Verifique se os scripts personalizados têm tratamento de erros adequado para evitar problemas. Sem o tratamento adequado de erros, scripts personalizados com falha podem ajudar a impedir a execução de scripts subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Console do administrador de clones

O Console do administrador de clones é a interface do usuário em que os administradores podem gerenciar, solicitar e monitorar seus clones de instância. O Console de administração de clones facilita o rastreamento de clones entre instâncias.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Clonar benefícios do Console do administrador

- Todas as exclusões, preservadores e scripts podem ser encontrados em Definições.
- Suas configurações existentes, como perfis e instâncias registradas, podem ser encontradas em Configurações.
- O Console de administração de clones fornece orientação sobre a página de solicitação de clone, uma opção de backup sob demanda e permite mais visibilidade do andamento do clone.
- Você também pode duplicar perfis de clone.

## Clonagem

O clone copia dados e metadados de uma instância da ServiceNow (instância de origem) para outra instância da ServiceNow (instância de destino). A clonagem é útil para copiar os dados e metadados de uma instância de produção para uma instância de não produção para testar mudanças. Os dados do clone vêm do backup diário mais recente. Para saber mais sobre clonagem, consulte Clonar (IU legada).

## Notas sobre o Console de administração de clones

1. Os clones legados e os clones solicitados no Console de administração de clones são armazenados separadamente. Clonar solicitações do Console do administrador são armazenadas em uma nova tabela e são exibidas somente no novo console. #Os clones legados solicitados na página Solicitar clone legado são armazenados na tabela Histórico de clones legados. Os clones legados não são exibidos no console.
2. Como eles são armazenados separadamente, os números de solicitação no console e nos sistemas legados podem se sobrepor.
3. Suas instâncias de clone, perfis de clone, exclusões, preservadores e scripts de limpeza existentes estão disponíveis em ambos C. Console de administrador solitário e as listas e formulários originais.
4. Para fazer uma solicitação usando o Console de administração de clones, você precisa de:
    - . **clone_admin** função na instância de origem.
    - . **clone_admin** e o. **soap** função no **destino** instância.
5. O Console do administrador de clones usa o mesmo mecanismo de clone do clone legado. #O comportamento do clone é o mesmo com uma interface melhor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral do Console do administrador de clones

### Página inicial

**Nota:** A página inicial do clone exibe clones solicitados por meio de **Console do administrador do clone** . Você não pode exibir clones solicitados por meio de página de solicitação legada (clone_instance.do) no painel. Os clones são exibidos em uma exibição de grade ou de lista.

A página inicial exibe os clones atuais em sua instância. Use **barra de pesquisa** para localizar seu clone.

As opções de filtro estão disponíveis para identificar os clones que você deseja exibir com o botão suspenso de filtro. Você pode aplicar as seguintes condições para exibir no painel:

- Cancelado
- Concluído
- Erro
- Solicitada
- Falha de rollback
- Rollback solicitada
- Rollback realizada
- Realizando rollback
- Em execução

### Configurações

. **Visão geral** . exibe o número atual de **Clonar instâncias** e. **Perfis de clone** em sua instância.

Em **Clonar instâncias** , você pode exibir todas as instâncias de clone disponíveis no momento. Você pode usar instâncias adicionadas a esta lista como **origem do clone** ou **destino do clone** para seus clones. Para adicionar seu não -produção para sua lista de instâncias de clone, selecione **Novo** .

. **Perfis de clone** exibe todos os seus disponíveis **Perfis de clone** . Os perfis de clone são modelos personalizáveis para clones e podem ser salvos e reutilizados para alcançar resultados consistentes com cada um de seus clones. Para saber mais sobre Perfis de clone, consulte Perfis de clone para solicitações de clone.

**Nota:** O perfil **Perfil do sistema** está disponível pronto para uso e não pode ser modificado.

Os perfis personalizados usam o padrão **Exclusões, preservadores e scripts** em **Perfil do sistema** .

**Nota:** Ao criar um perfil personalizado, todas as exclusões e preservadores personalizados existentes são adicionados automaticamente.

Você pode criar quantos c personalizados perfis individuais e edite-os conforme necessário. Para mudar as definições de um perfil de clone, como exclusões, preservadores ou scripts de limpeza, selecione o número na definição e selecione **Editar** na página.

**Nota:** Alguns itens do sistema prontos para uso não podem ser removidos da lista de exclusões, preservadores ou scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar endereços de e-mail externos para receber notificações de clone.

## Solicitar clone

O app apresenta uma página de solicitação de clone, com orientação e explicações sobre como as várias configurações de clone afetam seu clone. A nova página de solicitação também apresenta um novo calendário de programação para ajudar a evitar conflitos de tempo com ServiceNow janelas de manutenção.

Para saber mais sobre como solicitar um clone, consulte Solicitar um clone.

### Clonar (IU legada)

Clone para uma instância em uma versão diferente, de um backup ou em uma instância de produção com clone de instância.

## Clone para uma instância em uma versão diferente

## Example: Clone para uma instância em uma versão diferente

Você pode clonar entre instâncias que estão em versões de lançamento de família diferentes. Durante um clone, a versão de origem substituirá a versão de destino. Exemplo: Se você clonar da origem (Zurich) para o destino (Yokohama), o destino corresponderá à origem após o clone e estará na versão Zurich.

.

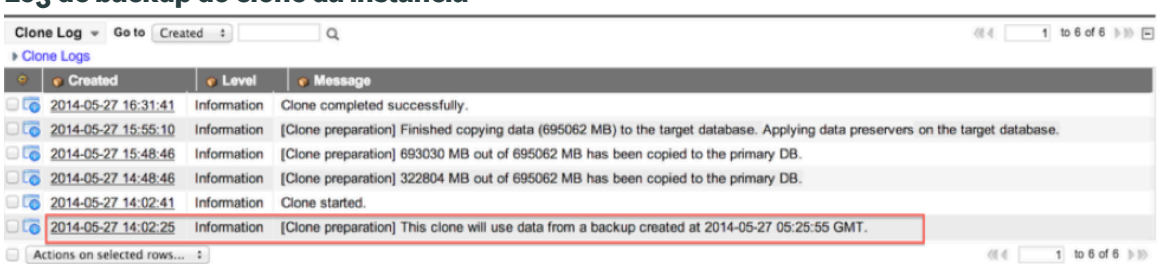
## Clone de um backup

O clone usa dados do backup diário mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O clone de instância começa a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

Se as instâncias de origem e de destino estiverem em versões diferentes do ServiceNow AI Platform, a instância de destino é modificada para corresponder à versão da instância de origem durante esse tempo.

Ao iniciar um clone a partir de um backup, a data e a hora em que o backup foi realizado, bem como as mensagens de andamento periódicas, aparecem em **Log do clone** lista relacionada.

**Log de backup do clone da instância**




## Clonar instâncias de produção

Desde que a propriedade do sistema `glide.db.clone.allow_clone_target` É VERDADEIRO, uma instância pode servir como clone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Opções de Clone descontinuadas

A caixa de seleção Clonar opção **Preserve usuários e tabelas relacionadas** foi Removido de Opções de clone na versão Utah. Em alguns casos, personalizações anteriores na página de solicitação de clone ou relacionadas ao clone podem fazer com que esse campo permaneça no formulário.

**Importante:** Verificando este campo descontinuado não afeta o usuário, a função ou as tabelas relacionadas durante o clone.

.

### Preservadores de exclusões de clones e scripts de limpeza

Você pode usar definições de clone, como exclusões, preservadores e scripts de limpeza no clone.

## Definições

. **Definições** a página exibe uma visão geral do

- **Exclusões**
- **Preservadores**
- **Limpar Scripts**

.

. **Exclusões** lista as tabelas que não são copiadas durante um clone de instância. Ao excluir uma tabela, a automação de clones trunca a tabela inteira, incluindo suas tabelas secundárias. O processo de clonagem exclui (ou remove) dados das tabelas primária e secundária. As tabelas secundárias, no entanto, não são adicionadas individualmente à lista de tabelas excluídas. Somente a tabela primária é listada. Por padrão, o sistema exclui tabelas para registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença. Selecione **Novo** para configurar adicionais **Exclusões** .

. **Preservadores** exibe uma lista de preservadores de dados disponíveis que protegem os dados na instância de destino contra serem substituídos.

**Preservadores** trabalhar de forma diferente em comparação com exclusões. Ao preservar uma tabela, a automação de clone não preserva automaticamente as tabelas secundárias. Portanto, as tabelas secundárias devem ser adicionadas individualmente à lista de preservadores. Os preservadores são definidos na instância de origem. Para criar um preservador, consulte Crie um novo preservador de clones.

Para exibir tabelas secundárias de uma tabela, você pode acessar o link a seguir e inserir sua tabela: [instância].service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/generic_hierarchy_erd.do .

Durante um clone, os dados das instâncias de origem substituem os dados da instância de destino. Portanto, qualquer trabalho de desenvolvimento em andamento na instância de destino é substituído. Por exemplo: Conjuntos de atualizações de trabalho em andamento, apps com escopo que existem somente na instância de destino, mas não na instância de origem. Se você tiver conjuntos de atualizações em andamento, deverá exportá-los antes do clone e importá-los novamente após a conclusão do clone. As aplicações personalizadas que ainda não foram implantadas na instância de origem devem ser reinstaladas após a conclusão do clone. Para saber mais sobre clone e dicas de desenvolvimento de apps, consulte White paper aqui .

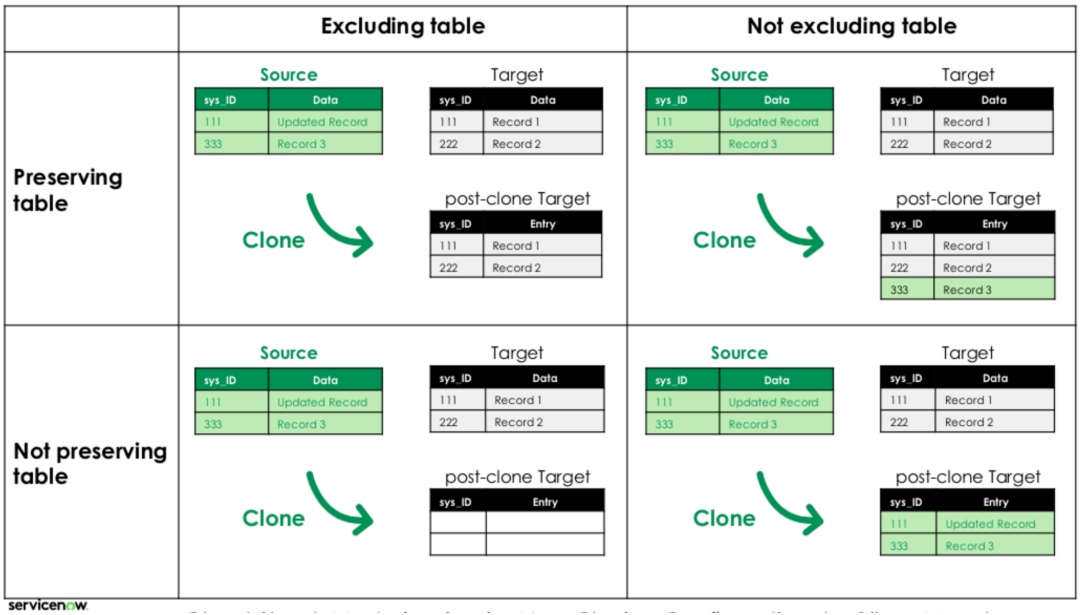
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Scripts de limpeza** exibe uma lista de todos os scripts disponíveis. Você pode gravar scripts de limpeza para automatizar etapas pós-clone. Para criar um script de limpeza, consulte Criar scripts de limpeza.

## Esclarecimento de exclusões e combinações de preservadores

Clonar exclusões e preservadores são úteis para gerenciar seus dados. Os gráficos ajudam a identificar o resultado esperado das seguintes combinações de preservadores e combinações de exclusão. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/servicenow-ai-platform-blog/platform-fundamentals-academy-february-20th-2025-clone-admin/ba-p/3170929 .




- Cenário 1: Preservar e excluir uma tabela. Você deseja que os registros em sua instância de destino permaneçam os mesmos.
- Cenário 2: Preservar e não excluir uma tabela. Você deseja que os registros em sua instância de destino permaneçam os mesmos e os registros para sua instância de origem sejam copiados.
- Cenário 3: Não preservar e excluir uma tabela. Você deseja que os registros da sua instância de origem não sejam copiados e os registros da instância de destino sejam removidos: A tabela está vazia, mas pode ser usada após a clonagem.
- Cenário 4: Não preservar e não excluir uma tabela. Você deseja que os registros da sua instância de origem substituam registros na instância de destino.

## Configurando Clone de instância

Registre suas instâncias de destino e configure perfis de clone para uso no Console do administrador do clone .

## Visão geral da configuração

1. Configurar perfil de clone

   Você pode criar vários perfis de clone e usar um modelo de clone reutilizável. Os perfis de clone permitem que você selecione as exclusões e preservadores corretos para o clone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Registrar instância de destino

   Registre sua instância de destino antes de solicitar seu clone no Console de administração de clones.

### Configurar perfil de clone

Você pode criar vários perfis de clone e usar um modelo de clone reutilizável. Os perfis de clone permitem que você selecione as exclusões e preservadores corretos para o clone.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

Os perfis de clone são usados para estabelecer resultados de clone consistentes e podem ser usados como modelos de clone reutilizáveis. Os perfis de clone permitem que você configure exclusões e preservadores para cenários de clone específicos. Por exemplo, você pode optar por preparar perfis diferentes para upgrades, testes de desenvolvimento, testes de app de TI, testes de app de RH e assim por diante.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial**.
2. Navegar até **Configurações** > **Perfis de clones**
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o novo formulário de perfil de clone.
   Solicitações iniciadas por meio da página clássica `clone_instance.do` não apareça no novo painel do console de clone. No entanto, eles ainda podem ser encontrados na página de histórico de clones clássico `clone_instance_list.do` .

### Registrar instância de destino

Registre sua instância de destino antes de solicitar seu clone no Console do administrador do clone . Você também pode registrar uma nova instância de destino na página de solicitação de clone.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial**.
2. Navegue até **Configurações** > **Clonar instâncias**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   A instância de destino está configurada.

## Usando a instância Clone

Você pode usar Clone de instância para solicitar, cancelar, programar ou modificar clones.

Aqui estão algumas noções básicas sobre clone:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitar um clone

  Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção. Programe clones (especialmente os grandes) com mais de 3 dias de antecedência (idealmente 1 semana). Isso garante que todas as verificações proativas tenham tempo suficiente para serem executadas.

- Cancelar um clone (legado)

  Você pode cancelar clones solicitados, agendados e ativos sem afetar negativamente a estabilidade ou a usabilidade do sistema. O cancelamento de um clone restaura a instância de destino para o estado pré-clone, mantendo todos os dados originais.

- Programe clones recorrentes

  Você pode usar Clone de instância para programar clonagem recorrente, que é a maneira mais fácil de manter suas instâncias clonadas atualizadas.

- Cancelar cronogramas de clones

  Você não pode modificar as solicitações de clone existentes, é preciso excluir e criar uma nova.

- Clone de exibição status

  Você pode exibir o status de um clone clicando na solicitação de clone na página inicial. O status e os logs detalhados são exibidos na parte inferior da página de status do clone durante o clone.

- Exibir passado clonar atividade

  Você pode exibir o status e o histórico de qualquer solicitação de clone do sistema.

- Reverta um clone (IU legada)

- Reverta um clone para retornar o destino ao estado em que estava antes do clone.

- Scripts de limpeza (listas e formulários)

### Cancelar um clone

Você pode cancelar um clone programado, solicitado ou em andamento até o estado Reapontar nó. O cancelamento de um clone retém a instância de destino como está em seu estado pré-clone com seus dados originais.

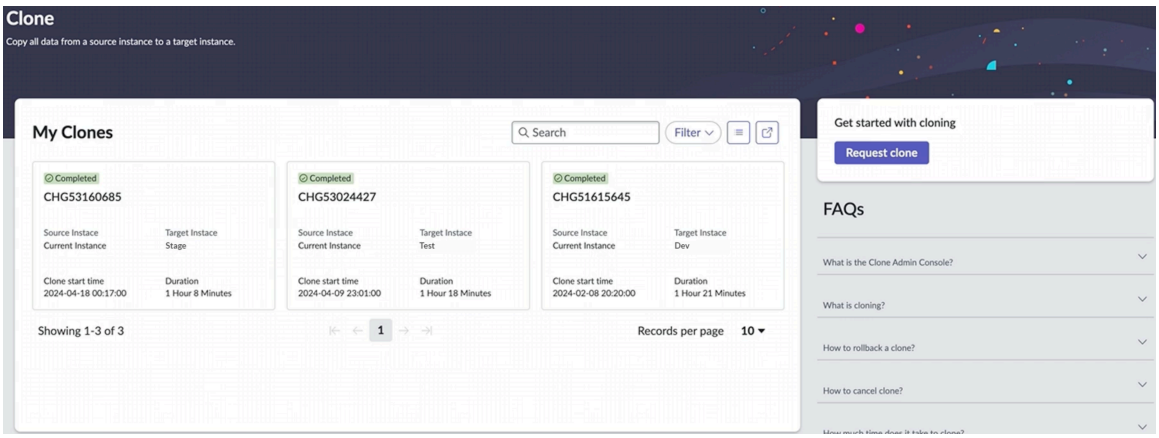
**Antes de Iniciar**
Função necessária: clone_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

### Painel do Console do administrador do clone




1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial de clones**.
2. Selecione o bloco do clone que você deve cancelar.
3. Selecione **Cancelar** opção na página.

### Cancelar um clone (legado)

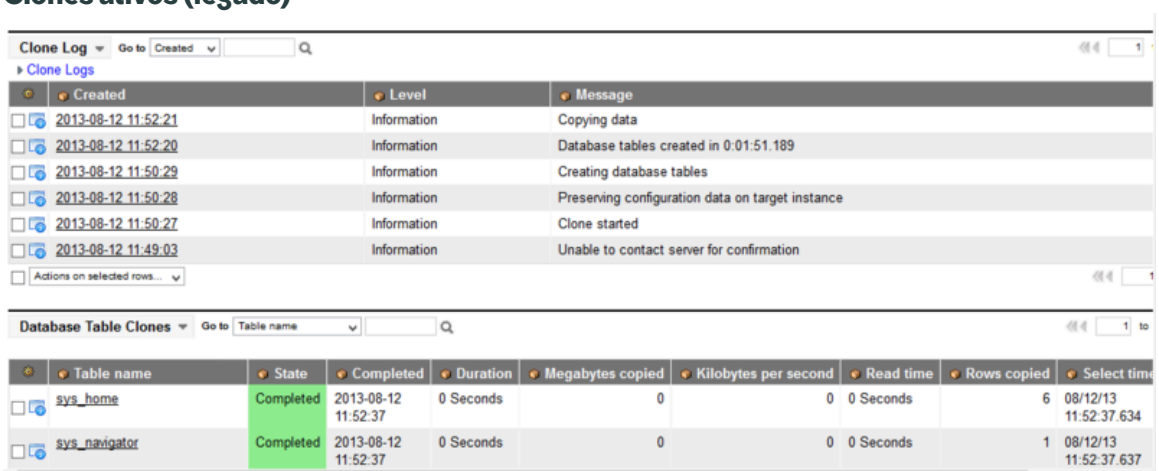
Você pode cancelar um clone programado, solicitado ou em andamento até o estado Reapontar nó. O cancelamento de um clone retém a instância de destino como está em seu estado pré-clone com seus dados originais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Clones ativos (legado)




Depois que um clone é iniciado, você pode exibir mensagens de log nas listas relacionadas na parte inferior do formulário de solicitação de clone.

A duração de um clone depende de vários fatores. O principal contribuinte para a duração do clone é o tamanho do disco do banco de dados primário da instância de origem (a quantidade de dados na instância de origem). Aqui estão algumas dicas adicionais para otimizar a duração do clone:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

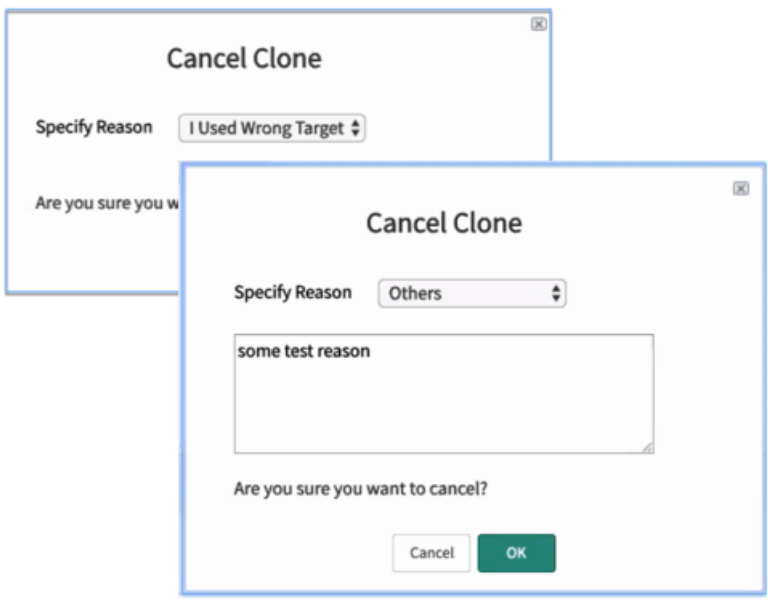
- Defina "Quantidade de dados de tabelas específicas (tarefas e tabelas secundárias) como "Completo"
- Alternativa: Exclua tabelas grandes completamente
- Exemplo: Excluir "tarefa" (elimina a necessidade da opção "últimos 90 dias")
- Opção Dot-Star: X_abc_scope_0.*

**Nota:** Requer o ponto antes do * para funcionar

- Evite preservadores grandes
- Coloque condições nos preservadores
- Encadeamento de clones, consulte Explorar Clone de instância terminologia.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone de instância** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone que você deseja cancelar.
   O sistema exibe o registro Clone de instância.
3. Em **Links relacionados** , selecione **Cancelar Clone** .
   . **Cancelar Clone** o modal é exibido.




4. Em **Especifique o motivo** selecione um motivo para o cancelamento.
5. Selecione **OK** ou selecione **Outros** .
6. Preencha e selecione **OK** .
   O sistema interrompe todas as atividades de clone atuais e define o. **Estado** para **Cancelado** .

### O que Fazer Depois

Se você quiser reiniciar um clone cancelado, deverá criar um nova solicitação de clone .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Cancelar cronogramas de clones

Clones agendados não podem ser modificados. Você deve cancelar clones agendados e fazer uma nova programação de clones.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Clone_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este tópico pressupõe que você tenha um Programe clones recorrentes que você deseja modificar.

#### Procedimento

1. Selecionar **Clone de instância** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.
2. Em **Links relacionados** , selecione **Cancelar Clone** .
   Os clones só podem ser cancelados até a fase de reapontar nó. O clone pode ser revertido depois de concluído.
   O sistema interrompe todas as atividades de clonagem atuais e define o. **Estado** para **Cancelado** .

### Criar scripts de limpeza

Use scripts de limpeza para automatizar etapas pós-clone ou para modificar dados após o clone.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial de clones**.
2. Selecione **Definições** na navegação secundária.
3. Selecione **Scripts de limpeza** .
4. Selecione **Novo**.
5. Insira um nome para o script.
6. Selecione o número do pedido do script.
7. Verificar **Ativo** quando o script estiver pronto.
8. Insira seu script em **Script** e selecione **Salvar** .

### Scripts de limpeza (listas e formulários)

Os scripts de limpeza são executados automaticamente na instância de destino após o término do processo de clonagem.

Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados incorretos. Os scripts de limpeza são executados depois que os preservadores de dados e o clone são concluídos.

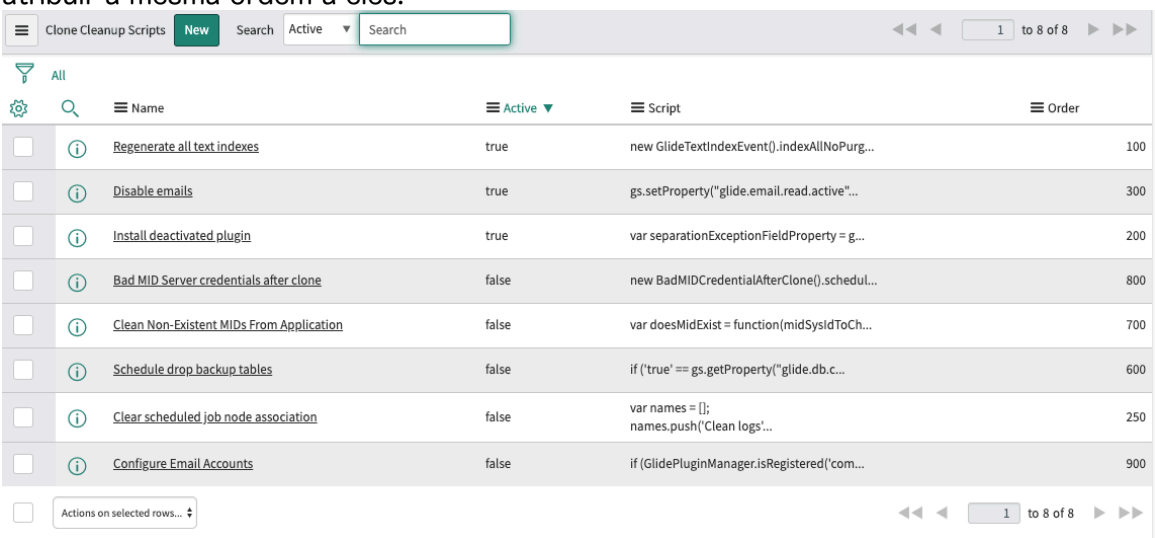
Você pode adicionar novos scripts de pós-clonagem na instância de origem para executar qualquer ação que normalmente pode ser realizada por meio de inclusões de script ou regras de negócios. Para adicionar um script, navegue até **Clone de instância** > **Clonar Definição** > **Limpar Scripts** e selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Após a conclusão do clone, todos os scripts de limpeza ativos são combinados como um trabalho agendado chamado **Script de limpeza de clones: Execute scripts de limpeza sequencialmente** e executar até a conclusão no escopo global. Os scripts de limpeza são ordenados com base no campo Ordem. Os scripts de limpeza devem ser definidos no **Origem** instância. Verifique se a lógica de tratamento de erros adequada foi adicionada aos scripts de limpeza personalizados. Sem manipulação de erros, um script com falha pode ajudar a impedir a execução de scripts subsequentes.

Você pode tornar os scripts pós-clone ativos ou inativos para controlar se esses scripts são executados ou não. Você também pode definir um número de pedido em cada script, o que permite definir a ordem em que os scripts ativos são executados, com números mais baixos tendo uma prioridade mais alta. Para executar alguns scripts em paralelo, você pode atribuir a mesma ordem a eles.




**Nota:** Todos os scripts de limpeza são executados no escopo global, independentemente do escopo no qual você configurou o script de limpeza. Um exemplo de como executar um script com escopo é a.

- Crie uma inclusão de script no escopo desejado com a lógica de limpeza nele.
- Tenha uma configuração de acesso restrito do solicitante para habilitar o acesso ao script com escopo. Certifique-se de que você esteja no escopo da inclusão de script usada para criar o RCA.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Escopo de origem | Global |
| Tipo de Origem | Escopo |
| Status | Habilitado |
| Escopo de destino | O escopo da inclusão de script. |
| Tipo de destino | Inclusão de script |
| Meta | O script. |
| Operação | Executar API |

- Chame a inclusão de script do script de limpeza de clone.

Os scripts de limpeza pós-clone a seguir executam várias ações na instância de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Scripts de limpeza pós-clone

| Script | Descrição |
|---|---|
| Credenciais DO MID Server inválidas após o clone | Executa uma inclusão de script chamada `BadMIDCredentialAfterClone` em uma instância clonada a ser detectada Credenciais de usuário DO MID Server incorretas . Esta inclusão de script cria trabalhos agendados que Registram em log MID Servers no **Para baixo** estado para a tabela Problema do MID Server [ecc_agent_issue] após um clone de instância. |
| Limpe a associação de nó de trabalho agendado | Redefine todos os trabalhos agendados que estavam ativos na instância de origem para **Pronto** estado. Este script também limpa o valor de **ID do sistema** e. **Reivindicado por** campos em todos os trabalhos agendados. |
| Configurar contas de e-mail | Migrará as contas de e-mail que existiam na instância de origem para a instância de destino se elas não estiverem habilitadas lá. Este script também migra as propriedades de e-mail para a instância de destino. |
| Desabilitar e-mails | Desabilita o e-mail na instância de destino. Um preservador de dados padrão mantém outras configurações de e-mail da instância de destino. |
| Instale o plug-in desativado | Habilita o plug-in Domain Separation para instâncias que usam este recurso. |
| Gere novamente todos os índices de texto | Reconstrói índices de texto na instância de destino após um clone. Os índices de texto não são clonados da instância de origem para a de destino. |
| Descartar tabelas de backup | Programa a exclusão dos dados contidos no banco de dados da instância de destino antes do clone. Esses dados originais são preservados por 24 horas após um clone para permitir que você reverta uma instância para o estado pré-clone. Se a instância de destino sofrer downgrade como parte do clone, os dados de backup não estarão disponíveis. |

### Crie um novo preservador de clones

Crie preservadores de clones para proteger os dados na instância de destino contra serem substituídos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

Preservar grandes quantidades de dados pode aumentar significativamente a duração do clone. Ao criar um preservador, use condições para preservar somente os dados de que você precisa.

. **Preservadores** exibe uma lista de todos os seus preservadores de dados disponíveis. **Preservadores** proteja os dados na instância de destino contra serem substituídos. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicada. Para criar um preservador, faça o seguinte.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial de clones**.
2. Selecione **Definições** na barra de navegação secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Preservadores** .
4. Em **Preservadores** página de tarefa, selecione **Novo** .
5. Insira o rótulo da tabela como **Nome** para o seu preservador.

   **Nota:** O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não pode ser enviado.

6. Selecione **Tabela** a ser preservado.
7. Selecione **Tema** Se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
8. Defina os dados a serem preservados usando **Construtor de condições** e selecione **Salvar** .
   A mensagem de sucesso é exibida.

### Lidar com uma grande quantidade de conjuntos de atualizações em andamento

Você pode agrupar em lote um grande grupo de conjuntos de atualizações no Console do administrador do clone .

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

#### Procedimento

1. Em sua instância de destino, que tem os conjuntos de atualizações de trabalho em andamento (WIP), filtre para obter uma exibição de lista com todos os seus conjuntos de atualizações de WIP.
2. Em uma janela/guia separada, crie um conjunto de atualizações.
3. Como atualizar em massa: Mantenha pressionada a tecla SHIFT e mantenha o botão esquerdo do mouse enquanto seleciona a coluna inteira com o mouse.
4. Selecione duas vezes qualquer um dos campos na coluna Selecionado e insira o valor desejado para atualizar todos eles para esse valor.
5. Defina o campo primário em sua lista de conjuntos de atualizações de WIP como o novo conjunto de atualizações em lote.
6. Defina o conjunto de atualizações primário como "Concluído" e nomeie-o. "CLNREQ_DATE" (sugestão de nomenclatura para facilitar a identificação).
7. Exporte o conjunto de atualizações primário.
8. Em sua instância de origem, recupere o conjunto de atualizações **(Importante: Não confirme!)** .
   O conjunto de atualizações primário é adicionado aos conjuntos de atualizações recuperados em sua instância de origem.
9. Verifique se você espera 24h até que seu conjunto de atualizações seja capturado pelo backup diário (como alternativa, você pode selecionar um backup sob demanda no console de administração do clone.)
10. Execute o clone normalmente da instância de origem para a instância de destino.
11. Sua instância de destino terá seu conjunto de atualizações primário junto com seu trabalho de desenvolvimento que está em andamento após o clone.
    Porque seu conjunto de atualizações primário foi recuperado no backup.
12. Na instância de destino, defina o conjunto de atualizações primário novamente como Trabalho em andamento, e. não primário .
13. Na instância de origem : O conjunto de atualizações primário recuperado agora pode ser limpo ou excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exclua uma tabela da clonagem

Exclua uma tabela para criar uma tabela vazia, mas utilizável na instância de destino.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Clone_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

**Nota:** Quando, usando Exclusões (Excluir tabelas), os dados são removidos durante nossa subfase de exclusão antes do reapontamento do nó. Os dados são removidos antes que a instância se torne disponível para os usuários.

O **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas** o módulo lista as tabelas que não são copiadas durante um clone do sistema. No formulário de solicitação de clone, a opção "Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões" está ativada por padrão. Ele verifica se as exclusões são processadas durante um clone. Por padrão, o sistema exclui determinadas tabelas necessárias, como registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença.

**Nota:** Os dados de contexto de fluxo de trabalho excluídos incluem registros armazenados na tabela wf_context e em tabelas relacionadas com nomes que começam com um prefixo wf_. Isso também inclui a tabela do agendador de fluxo de trabalho. Isso ajuda a evitar a ocorrência de problemas de sincronização do temporizador de fluxo de trabalho que podem ocorrer devido à duração do processo de clonagem se os contextos de fluxo de trabalho forem incluídos.

`sys_db_object` e. `sys_db_object.*` não pode ser adicionado às exclusões.

Ao excluir tabelas secundárias da tabela Tarefa, que usam modelo de extensão de hierarquia por modelo de extensão de hierarquia , tabelas secundárias são excluídas. Você não precisa excluir a tabela Tarefa primária junto com a tabela secundária.

Você pode usar caracteres curinga para excluir várias tabelas da clonagem com uma entrada. Por exemplo, `sys_script.*` exclui todas as tabelas que começam com sys_script.

**Nota:** O curinga deve incluir o ponto '.' antes do asterisco.

Para preservar os dados existentes na instância de destino, consulte Crie um preservador de dados. Os dados em tabelas que fazem referência à tabela, como regras de negócios, não são excluídos. Para evitar resultados inesperados, não recomendamos alterar preservadores prontos para uso.

Para preservar ou excluir tabelas relacionadas, você deve preservar e excluir todas as tabelas a seguir. Se alguma das tabelas for perdida, o cliente pode não conseguir fazer login na instância após um clone.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- Customer_contact (se o plug-in Gestão de atendimento ao cliente estiver ativo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira a tabela **Nome** .
   A inserção de uma tabela primária resulta no processo de clonagem que também exclui suas tabelas secundárias. Por exemplo, excluir a tabela Tarefa também excluiria as tabelas Mudança, Incidente e Problema.
4. Selecione **Enviar**.

## Solicitar um clone

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

**Nota:** Se a finalidade da instância de origem for DART (Acesso a dados para treinamento responsável), o clone não será habilitado e uma mensagem de erro será exibida.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial de clones**.
2. Selecione **Clone da solicitação** .
3. No formulário, preencha os campos.

**Clonar formulário de solicitação**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Instância de origem | O banco de dados original de onde os dados são copiados. |
| Instância de destino | O novo local para onde os dados são copiados.<br>**Nota:** Você pode adicionar uma instância ou selecionar uma instância existente sem sair da página. |
| Perfil de Clone | Aplique um perfil de clone que você criou anteriormente. Todas as exclusões, preservadores e scripts adicionados ao perfil são aplicados à solicitação de clone.<br>**Nota:** Se **padrão** Está marcado no perfil de clone, a solicitação de clone carrega este perfil sempre que você abre a página de solicitação de clone (Console de administração de clone v.1.0.18 ou posterior). |
| Hora de início programada do clone | A hora de início para começar a clonar sua instância. |
| E-mail na conclusão | O e-mail a ser notificado sobre a conclusão do clone. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Endereço de e-mail externo | E-mails externos para os quais você deseja que as notificações de clone sejam enviadas durante o processo de clonagem. |

4. Selecione as seguintes opções que você deseja configurar para o clone.

**Nota:** Configurações adicionais podem ser definidas para sua solicitação de clone, no entanto, algumas opções podem aumentar significativamente o tempo de conclusão do clone.

### Cloneoptions

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões | Impede a clonagem de registros de tabelas na instância de origem listadas em #**Clone da instância** > **Excluir Tabelas**. Se uma tabela estiver na Lista de exclusões, o clone excluirá os registros na tabela, bem como os registros nas tabelas secundárias.<br>Ao excluir tabelas, o esquema de tabela e a hierarquia deles ainda serão clonados para sua instância de destino. Como resultado, sua instância de destino terá tabelas vazias, mas utilizáveis após o clone.<br>**Nota:** As exclusões de tabela prontas para uso da ServiceNow ainda serão excluídas e não serão afetadas por esta configuração. Isso inclui tabelas que contêm auditoria, uso de licença, registro em log e notificações.<br>Você pode optar por desabilitar essa configuração se precisar dos dados de suas tabelas excluídas.<br>O mecanismo de clone legado não é compatível com esta opção.<br>A configuração padrão é que as tabelas especificadas na Lista de exclusões são excluídas de um clone. |
| Excluir dados de auditoria e log | Impede a clonagem de registros de auditoria e log da instância de origem. Isso cria tabelas de auditoria e log vazias, mas utilizáveis na instância de destino.<br>**Nota:** Se você excluir dados de auditoria e log do clone, o Fluxo de atividades dos registros não corresponderá à instância de origem. Isso ocorre porque o Fluxo de atividades depende da tabela de auditoria para gerar o histórico.<br>A configuração padrão é que os dados de auditoria e log sejam excluídos de um clone. |
| Excluir dados de anexos | Impede a clonagem de determinados arquivos como<br>○ Arquivos de vídeo<br>○ Arquivos de imagem<br>○ Outros arquivos binários grandes<br>da tabela sys_attachment.<br>**Nota:** Os anexos prontos para uso da ServiceNow e outros arquivos relevantes para o sistema (por exemplo, imagens de item do catálogo, imagens de tema e ícones) não são afetados por esta configuração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Os seguintes anexos prontos da ServiceNow e outros arquivos relevantes para o sistema não são afetados por esta configuração e não são excluídos de um clone:<br>○ Valores de nome de tabela que começam com ZZ_.<br>○ Nomes das tabelas: Sys_certificate, sc_cat_item,sys_upgrade_manifest, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app, ou invisible.sys_store_app.<br>A configuração padrão é excluir dados de anexo. |
| Preservar tema | Preserva o tema e os elementos CSS na instância de destino. Como resultado, sua instância de destino manterá o tema e a aparência após um clone.<br>A configuração padrão é preservar o tema na instância de destino. |
| Configurações de bloqueio para esta solicitação de clone | Se você usar um perfil de clone, esta opção bloqueará as configurações e opções no momento da solicitação de clone. As mudanças subsequentes no perfil de clone, independentemente de quando o clone é executado, não afetam a solicitação de clone.<br>Esta opção não é selecionada por padrão. |
| Quantidade de dados copiados de tabelas específicas | Limita o número de dias de dados históricos para a tabela de tarefas e suas tabelas secundárias (por exemplo, tabelas Incidente, Problema e Mudança) a 90 dias.<br>Para reduzir o tempo de clonagem, considere excluir tabelas grandes. Ao excluir tabelas, sua instância de destino terá o mesmo esquema de tabela e hierarquia (ou seja, tabelas utilizáveis vazias) que a instância de origem.<br>A configuração padrão é clonar todos os dados da tabela de tarefas e suas tabelas secundárias para a instância de destino. |
| Preservar Conjuntos de atualizações em andamento | Preserva os últimos 90 dias de conjuntos de atualizações em andamento no escopo da aplicação global. Esta opção permite que você mantenha conjuntos de atualizações globais em andamento criados nos últimos 90 dias em sua instância de destino.<br>**Nota:** Esta opção não preserva seus conjuntos de atualizações com escopo em andamento. Conjuntos de atualizações com mais de 90 dias não serão salvos. É recomendável revisar e confirmar seus conjuntos de atualizações antes da clonagem. O padrão é não preservar conjuntos de atualizações. |
| Frequência da clonagem | Esta opção permite programar clones recorrentes da origem para a instância de destino. Ele permite que você defina a frequência do clone e o número máximo de ocorrências. Por padrão, a frequência de clones é definida como Nenhum. Para obter mais informações sobre como programar clonagem, consulte Programe clones recorrentes . |

5. Selecione **Continuar**.
6. Revise o resumo da solicitação de clone e selecione **Confirme e envie a solicitação de clone** .

### Solicite um clone (IU legada)

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão Austrália, as solicitações de clone não são mais implantadas, aprimoradas ou compatíveis com a página legada.

**Nota:** Solicitações iniciadas por meio da página legada `clone_instance.do` não aparecerá na página inicial do novo console de clone. No entanto, eles ainda podem ser encontrados na página de histórico de clones legados `clone_instance_list.do` .

- Para instâncias que usam um banco de dados Oracle, consulte KB0538884 - Suporte a clone de instância para clientes Oracle .
- Você pode configurar clones recorrentes programando-os no painel Opções.

Configure sua instância de destino antes de solicitar seu clone. Faça o. a seguir :

- Navegue até **Configurações** > **Clonar instâncias**.
- Selecione **Novo**.
- Preencha o novo formulário de instância de clone.

Configure um perfil de clone. Faça o. a seguir :

- Navegar até **Configurações** > **Perfis de clones**.
- Preencha o novo formulário de perfil de clone.

**Nota:** Você pode criar vários perfis de clone e utilizar um modelo de clone reutilizável. Os perfis de clone permitem que você selecione as exclusões e preservadores corretos para o clone.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. ServiceNow AI Platform usa dados do backup diário mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O clone de instância começa a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

### Procedimento

1. Faça login na instância que você deseja clonar.
   Esta instância se torna a instância de origem da solicitação de clone.
2. Configure um Destino do clone (registro e autenticação)registro para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
3. Verifique a lista de tabelas que foram excluídas da clonagem e. adicione ou remova tabelas a serem excluídas da instância de destino.
4. Verifique a lista de tabelas e propriedades do sistema que você deseja salvar na instância de destino com o seguinte.

   Você pode usar preservadores de dados . Você também pode crie ou modifique preservadores de dados , conforme necessário.
5. Preserve todas as aplicações não publicadas na instância de destino.
6. Navegar até **Clone da instância** > **Solicitar Clone**.
7. **Opcional:** Especifique um perfil de clone predefinido.
   Um perfil de clone armazena opções de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas. Consulte perfis de clone para solicitações de clone .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Em **Instância de destino** , selecione a instância de destino para a qual você deseja receber os dados clonados.
   Crie uma solicitação de clone separada para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
9. Em **Hora de início programada do clone** , selecione a hora em que você deseja que a clonagem seja iniciada.
   Você pode programar várias solicitações de clone para a mesma instância de origem. Por exemplo, crie uma solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção A e outra solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção B. O mecanismo de programação determina se várias solicitações de clone na mesma instância de origem podem ocorrer simultaneamente ou se devem ocorrer sequencialmente. Se sua instância de origem for muito grande, recomendamos encadeamento de clones. Consulte Encadeamento de clones em Explorar Clone de instância.
   O sistema verifica a hora de início programada e aceita o valor de data/hora selecionado ou sugere um valor de data/hora disponível. O processo de validação evita conflitos de programação com outras automações que usam a mesma instância de destino.
10. Em **E-mail após a conclusão** , insira seu endereço de e-mail para que você possa receber alertas após a conclusão da clonagem, o cancelamento ou a ocorrência de um erro.
11. Clique em **Opções** ponta de seta para que ela vire para baixo.
12. Preencha suas opções.
13. Selecione **Enviar**.
    Se não houver problemas com a solicitação de clone, o sistema exibirá o modal Autenticar destino.
14. Em **Nome de usuário** e. **Senha** , insira o nome de usuário e a senha de uma conta de administrador na instância de destino e clique em **Autenticar** .
15. Revise as configurações de clone e clique em **OK** .
    Um e-mail é enviado para o endereço fornecido depois que o clone é concluído, é cancelado ou tem um erro.

### O que Fazer Depois

Você pode:

- Programe clones recorrentes .
- Cancele sua solicitação de clone .
- Exibir o histórico de clones de clones concluídos.

## Destino do clone (registro e autenticação)

Um registro de destino de clone especifica o URL da instância e as credenciais usadas para clonagem.

### Antes de Iniciar

- Forneça credenciais para a instância de destino para um usuário com a função de administrador. Use uma conta de usuário local, não uma conta de usuário LDAP ou SSO. As credenciais da instância de destino devem existir na tabela Usuário [sys_user] como um registro de usuário ou como parte de uma integração LDAP. As solicitações de clone não podem redirecionar solicitações de autenticação para um provedor de identidade de single sign-on.
- Verifique a propriedade do sistema `glide.db.clone.allow_clone_target`está definido como **Verdadeiro** . Por padrão, esta propriedade está habilitada em instâncias cujo nome termina em Dev, Teste, Fase, UAT ou QA.
- Se a instância de destino usar Autenticação baseada no intervalo de IPs , Ele deve habilitar o intervalo de IP 10,0.0,0/10.255.255.255 para se comunicar em uma rede local.
- Função necessária: Clone_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

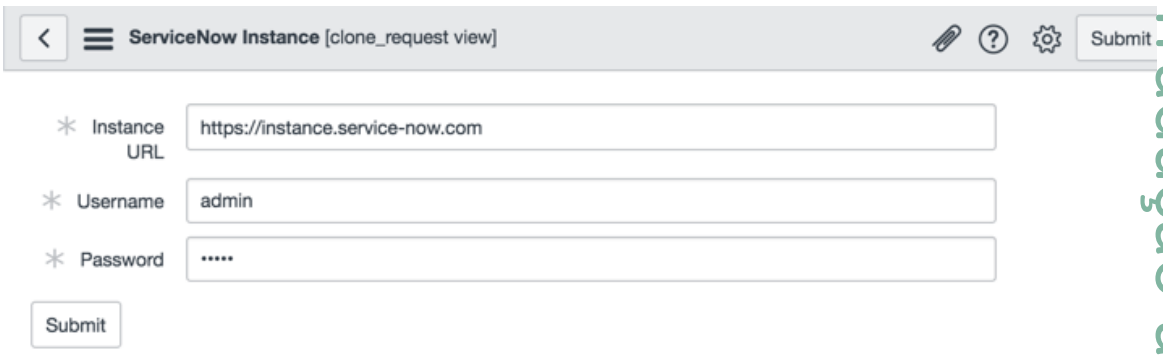
1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Destinos do clone**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o URL da instância de recebimento (destino).

   O sistema valida se a instância habilita destinos de clone e se a Clonagem de alta disponibilidade está ativa. As instâncias de produção e demonstração falham nessas verificações de validação.

   **Destino do clone inválido**

4. Insira as credenciais de autenticação básicas para uma conta de usuário com a função de administrador na instância de destino.

   **Nota:** Para clonar vários destinos de uma origem, você deve gerar solicitações de clone separadas para cada destino.

   O sistema valida as credenciais do usuário `clone_admin` e `soap` acesso à instância de destino.

5. Selecione **Enviar**.
   O sistema verifica a conectividade e valida as credenciais do usuário em relação à instância de destino.

### Preservação de dados de instâncias de destino durante clones

Você pode usar preservadores de dados para proteger os dados na instância de destino contra serem substituídos. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicada.

## Preservadores de dados

Às vezes, é necessário preservar alguns dados em uma instância destinada para clonagem. Por exemplo, se o destino for um MID Server, você não deverá substituir a tabela MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são reaplicados à instância de destino após a conclusão das exclusões.

**Aviso:** Você deve definir preservadores de dados na instância de origem. Defini-los na instância de destino não preserva os dados.

Os preservadores de dados normalmente preservam as configurações e temas do sistema, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurações de autenticação específicas da instância
- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

**Nota:** Um clone não oferece suporte à preservação de dados de uma exibição de banco de dados.

Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-los após a clonagem.

## Preservadores de dados para Multi-SSO

O sistema cria automaticamente os preservadores de dados necessários para clonagem quando você ativa a integração Single Sign-On de vários provedores.

| Nome | Tabela | Condições |
|---|---|---|
| Certificado | Certificados X.509 [sys_certificate] | Nenhum(a) |
| Propriedades da instância principal | Propriedades do sistema [sys_properties] | • [OU] [Nome] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect]<br>• [OU] [Nome] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig]<br>• [OU] [Nome] [é um de] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption]<br>• [OU] [Nome] [começa com] [glide.authenticate.multisso]<br>• [OU] [Nome] [is] [glide.authenticate.sso.redirect.idp]<br>**Nota:** As propriedades `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`. `glide.smtp.encryption`estão descontinuados. |
| Propriedades do resumo | Propriedades de resumo [digest_properties] | Nenhum(a) |
| Provedores de Identidade | Provedores de identidade [sso_properties] | Nenhum(a) |
| SAML2 Update1 | Propriedades de atualização 1 do SAML2 [saml2_update1_properties] | Nenhum(a) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Embora você possa modificar esses preservadores de dados, é uma prática recomendada não fazê-lo. As tabelas Propriedades resumidas [digest_properties], Provedores de identidade [sso_properties] e Propriedades SAML2 Update1 [saml2_update1_properties] são necessárias para que várias origens, Single Sign-on (SSO) funcionem corretamente. Se o Single Sign-on de várias origens estiver desabilitado na instância de destino, você poderá remover com segurança todos os três preservadores de dados. Remova-os ao mesmo tempo, pois o sistema encerra o clone com uma mensagem de erro quando você tenta clonar com uma ou duas dessas tabelas sendo preservadas.

## Preservadores de dados para SAML

A preservação das configurações relacionadas ao SSO do SAML pode impedir que a instância de destino use os parâmetros de emissor e público incorretos ao fazer solicitações de autenticação para o IdP. Para preservar as configurações do SAML, crie preservadores de dados para as seguintes tabelas:

- Propriedade do sistema [sys_properties]: Para preservar as propriedades SAML.
- Certificados X.509 [sys_certificate]: Para preservar certificados SAML.
- Usuário [sys_user]: Para preservar usuários SAML.

Você também precisa preservar propriedades E usuários que estão envolvidos no SAML.

## Preservação de aplicações não publicadas

Você não pode usar preservadores de dados para salvar aplicações não publicadas. Em vez disso, os desenvolvedores de aplicações devem escolher como desejam preservar aplicações não publicadas .

O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão das aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o clone do sistema copia somente a versão da aplicação instalada na instância de origem para a instância de destino. Se a instância de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação será editável após o clone, mas será em qualquer versão instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

### Crie um preservador de dados

Os preservadores de dados mantêm os dados especificados em uma instância de destino.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Às vezes, preservar determinados dados em uma instância de destino é desejável. Por exemplo, ao usar um MID Server, você pode evitar substituir a tabela MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são armazenados em uma lista gerada dinamicamente na instância de destino antes do clone e restaurados na instância de destino após a conclusão do clone. Você define preservadores de dados na instância de origem.

Os preservadores de dados destinam-se principalmente a preservar as configurações e temas do sistema, como configurações de autenticação específicas da instância. Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-lo após a conclusão do clone.

Considere se os dados nas tabelas a seguir devem ser preservados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

Se você definir um preservador de dados em uma tabela em que a instância de origem tenha mais registros do que a instância de destino, os dados preservados na instância de destino também incluirão os registros adicionais da instância de origem.

Por exemplo, suponha que o preservador de dados já esteja instalado.

- Na instância de origem, a tabela sys_temp contém 100 registros.
- Na instância de destino, a tabela sys_temp contém 20 registros.

Após o clone, a tabela sys_temp na instância de destino contém 100 registros.

- Os 20 registros na tabela sys_temp de destino são preservados com sucesso (de acordo com a especificação de preservação de dados). Esses registros faziam parte dos 100 registros na tabela sys_temp de origem.
- A tabela sys_temp de origem traz os 80 registros restantes para a tabela sys_temp de destino.

Para resolver esse problema e preservar somente os registros na tabela de destino, crie um registro de tabela de exclusão para a tabela de destino, além de definir o preservador de dados na tabela de origem.

**Importante:** Configure preservadores na instância de origem.

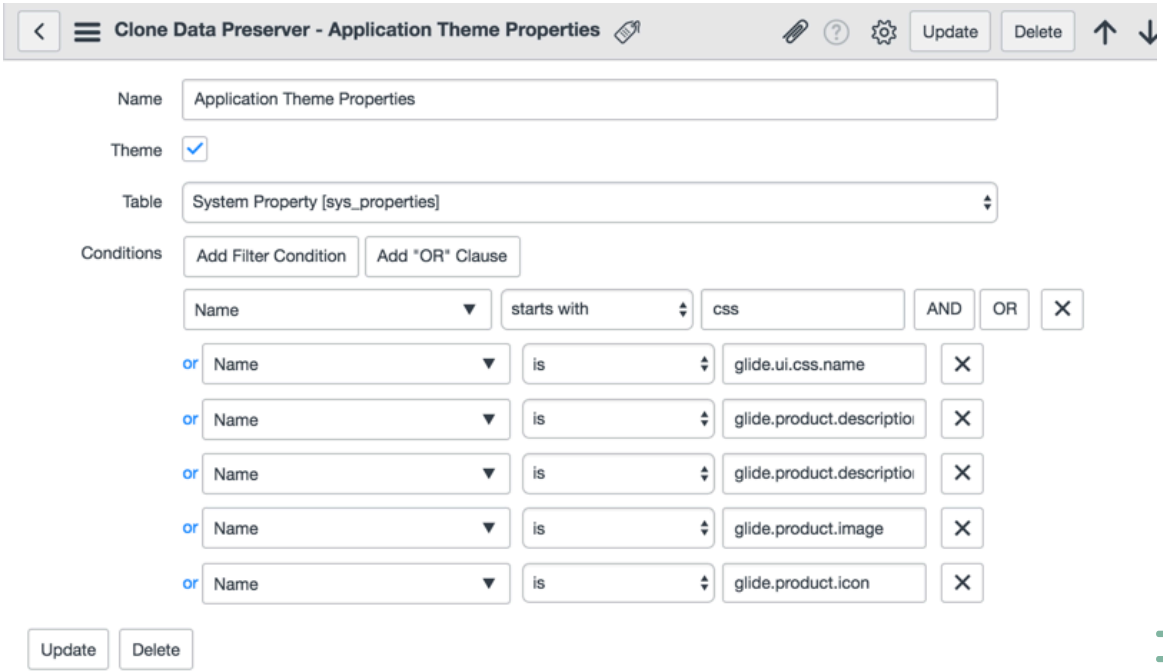
### Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Preservar dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o rótulo da tabela como **Nome** , Por exemplo, Preferência do usuário para a tabela [sys_user_preference].
   O preservador de dados deve ter um nome de tabela ou não pode ser enviado.
4. Selecione **Tabela** a ser preservado.
   O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não pode ser enviado.
5. Selecione **Tema** Se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
6. Defina os dados a serem preservados usando Construtor de condições .
   Você pode usar condições para definir registros específicos que você deseja preservar durante um clone. Por exemplo, para preservar somente propriedades específicas do sistema, você pode adicionar condições para cada nome de propriedade que deseja preservar.

   **Nota:** A condição para corresponder a expressões regulares [corresponder regex] não é mais compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Selecione **Enviar**.

Se você quiser excluir o preservador de dados mais tarde, certifique-se de não modificar ou excluir os seguintes registros de preservador de dados:

- Propriedades da instância principal
- Semáforos
- Contas de e-mail

**Nota:** Não é possível preservar as exibições de bancos de dados.

Os preservadores não podem ficar em branco e os usuários não poderão enviar o clone se os preservadores estiverem vazios.

### Preserve as propriedades do SAML

Se você quiser que uma instância de destino de clone mantenha sua integração SAML existente, edite o. **Propriedades da instância principal** Preservação de dados para incluir as propriedades do SAML.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Preservar dados**.

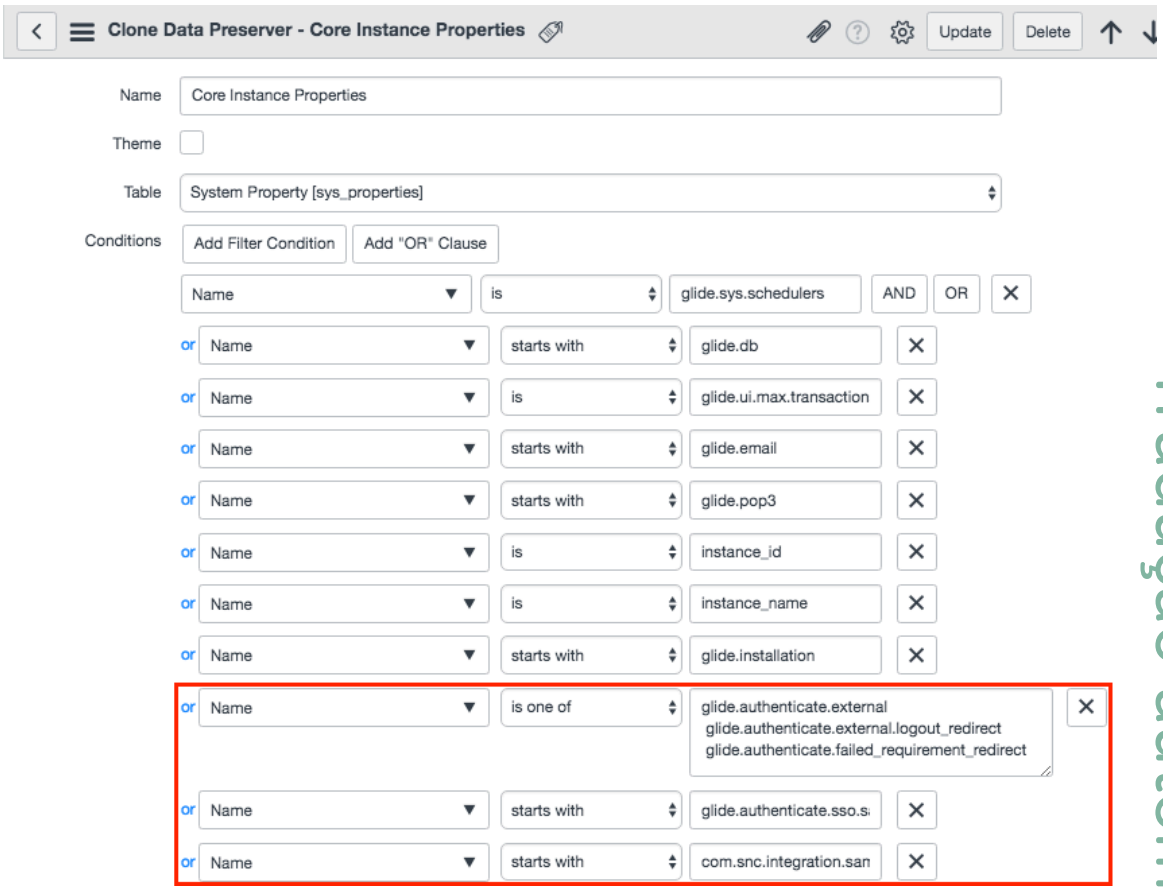
**2.** Selecione **Propriedades da instância principal** .

**3.** Adicione o seguinte **Condições** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **[OU] [Nome] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
- **[OU] [Nome] [começa com] [glide.authenticate.sso.saml2]**
- **[OU] [Nome] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig]**




**Nota:** Certifique-se de **Tema** a caixa de seleção está desmarcada para que essas propriedades sejam preservadas, independentemente de você preservar o tema da instância.

4. Clique em **Atualizar**.

### Preserve aplicações e personalizações em desenvolvimento durante um clone do sistema

Preserve manualmente uma cópia de cada aplicação e personalização que você tem atualmente em desenvolvimento antes de clonar a versão da aplicação para a instância de destino (desenvolvimento).

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de ter acesso de gravação ao registro da aplicação.

Certifique-se de ter acesso a um repositório de controle de código-fonte.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão para aplicações e personalizações de aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o sistema clona somente as cópias da aplicação e as versões de personalização da aplicação que estão instaladas na instância de origem na instância de destino. Se a instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação será editável após o clone, mas estará na versão que foi instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

## Procedimento

1. Para preservar a aplicação na instância de destino do clone, execute uma destas ações:

### Diferenças de versão entre instâncias

| Estado da versão da aplicação | Ação a ser realizada |
|---|---|
| A versão da aplicação na instância de destino do clone é diferente da versão da instância de origem. | Exporte cada aplicação da instância de destino do clone. As opções incluem:<br>○ Vincule cada aplicação a um repositório de controle de código-fonte.<br>**Nota:** Se a aplicação já estiver vinculada a um repositório de controle de código-fonte, confirme a versão mais recente nele.<br>○ Publique cada aplicação em um conjunto de atualizações. |
| A aplicação está disponível somente na instância de destino do clone. | |
| A versão da aplicação na instância de destino do clone é a mesma da instância de origem. | Nenhum. O processo de clone do sistema copia esta versão da aplicação na instância de destino durante o clone. |

2. Solicite um clone do sistema da instância de origem para a instância de destino.

**Example**
Por exemplo, clone sua instância de produção sobre sua instância de desenvolvimento.

3. Após a conclusão do processo de clonagem, faça login na instância de destino do clone.

4. **Nota:** Se o controle de código-fonte estiver vinculado, depois do pós-clone, a plataforma recuperará automaticamente as aplicações e aplicações personalizadas. Se estiver desabilitado via glide.source_control.post_clone_import_enabled você precisará recuperar manualmente fazendo o seguinte.

Se você salvou cada aplicação em um repositório de controle de código-fonte, use uma destas ações para recuperá-las do repositório de controle de código-fonte:

**Nota:** Para saber o que esperar após a personalização da aplicação após a clonagem, consulte Pós-clonagem de resultados para personalizações da aplicação .

### Recupere aplicações de um repositório de controle de código-fonte

| Estado de instalação da aplicação | Ação a ser realizada no destino do clone |
|---|---|
| A aplicação e a personalização foram instaladas anteriormente na instância de origem. | Aplique mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte. |
| A aplicação nunca foi instalada na instância de origem. | Exclua a configuração do repositório (sys_repo_config) e importe a personalização do repositório de controle de código-fonte. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Mudanças remotas após clone**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| glide.source_control.post_clone_import_enabled | Para desabilitar Aplicar automação de mudanças remotas, defina como **Falso** . O padrão é **Verdadeiro** . |
| glide.source_control.post_clone_import_delay_time_se | Para fornecer um tempo de atraso, que atrasará o processamento da fila, forneça um valor. O padrão é zero. |
| glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec | Para fornecer um intervalo no qual o trabalho de atualização do repositório não será executado, forneça um valor. O padrão é três horas (10800). |

5. Se você salvou cada aplicação em um conjunto de atualizações, execute uma destas ações para recuperá-las do conjunto de atualizações:

**Recupere aplicações de um conjunto de atualizações**

| Estado de instalação da aplicação | Ação a ser realizada no destino do clone |
|---|---|
| A aplicação foi instalada anteriormente na instância de origem. | **a.** Exclua a versão da aplicação que foi clonada da instância de origem.<br>**b.** Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação. |
| A aplicação nunca foi instalada na instância de origem. | Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação. |

**Resultado**
As aplicações anteriormente em desenvolvimento estão disponíveis para desenvolvimento adicional na instância de destino do clone.

## Example: Preserve a aplicação Eventos de marketing

Digamos que sua empresa tenha criado anteriormente a versão 1,0 de uma aplicação personalizada chamada Eventos de marketing. Você já publicou a versão 1,0 da aplicação Eventos de marketing no repositório de aplicações e a instalou em sua instância de produção.

Com o tempo, os usuários enviaram solicitações de melhoria para a aplicação e você decide desenvolver a versão 2,0 da aplicação Eventos de marketing em uma instância de não produção para lidar com essas solicitações. À medida que o desenvolvimento se aproxima da conclusão, você deseja atualizar sua instância de não produção para a cópia mais recente da produção para alguns testes abrangentes.

Como você usou anteriormente uma integração de controle de código-fonte para desenvolver a versão 1,0 da aplicação Eventos de marketing, você já vinculou a aplicação Eventos de marketing a um repositório de controle de código-fonte. Você confirma a versão 2,0 da aplicação Eventos de marketing no repositório de controle de código-fonte.

Você agenda um clone da instância de produção pela instância de desenvolvimento. Após a conclusão, você faz login na instância de desenvolvimento e vê que ela tem a versão 1,0 da aplicação Eventos de marketing, porque essa era a versão instalada na instância de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a aplicação já foi instalada na instância de origem, você aplica as mudanças remotas do repositório de controle de origem para receber a versão mais recente da aplicação. A instância de desenvolvimento agora tem a versão 2,0 da aplicação Eventos de marketing e está disponível para desenvolvimento e testes adicionais.

### Perfis de clone para solicitações de clone

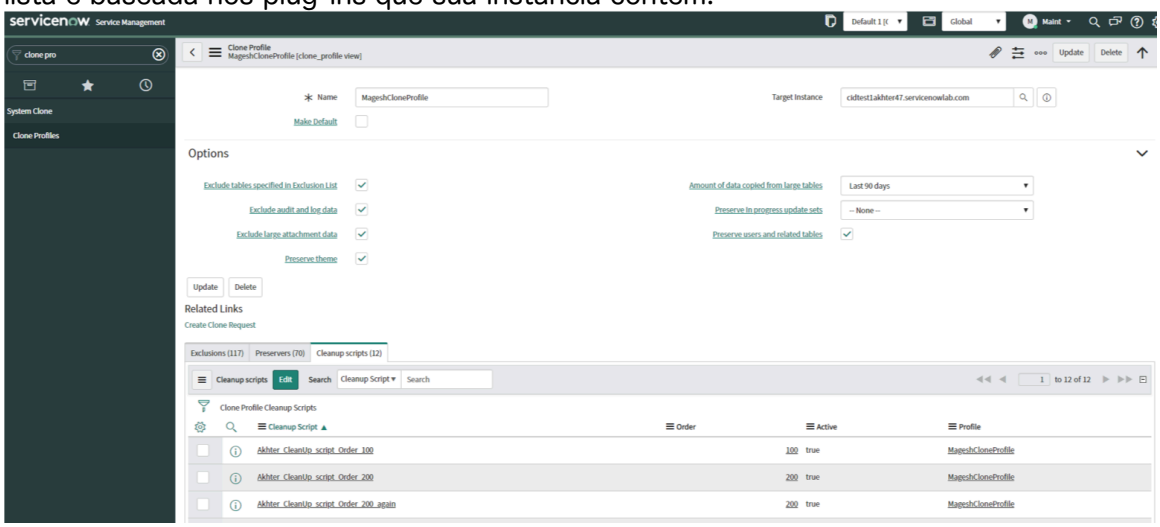
Um perfil de clone permite que você armazene opções predefinidas de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas.

## Perfis de clones

Navegar até **Clone do sistema** > **Perfis de clones** para exibir seus perfis de clone. Com um perfil de clone, você pode:

- Crie um perfil com instância de destino específica e configurações de opção, tabelas a serem excluídas, dados a serem preservados e scripts de limpeza a serem executados
- Crie uma solicitação de clone diretamente do perfil de clone
- Aplique o perfil de clone a uma solicitação de clone
- Você pode clonar um perfil para criar um novo perfil com as mesmas permissões e configurações de um perfil existente.

Você pode criar, editar e excluir perfis de clone do **Perfil de clone** exibição. O perfil do sistema é um perfil de clone somente leitura que você não pode excluir. Ele mostra uma lista predefinida de exclusões de tabela, preservadores de dados e scripts de limpeza. Esta lista é baseada nos plug-ins que sua instância contém.




Para definir um novo perfil de clone como o perfil padrão usado quando você solicita um clone, selecione **Padrão** opção. Verifique se este é o perfil de clone correto que você deseja usar para o cenário de clone que você está solicitando.

Se você criar um novo script de preservação de dados, exclusão ou limpeza, ele não será adicionado automaticamente aos seus perfis de clone. Para adicionar um script de preservação, exclusão ou limpeza, abra o perfil de clone e selecione **Ações adicionais** > **Configurar** > **Layout do formulário**e mova o novo preservador para a lista selecionado.

Embora opcional, é sugerido o uso de perfis de clone. Se você deixar o campo de perfil de clone vazio ao programar um clone, o sistema usará todas as tabelas excluídas, preservadores de dados e scripts de limpeza configurados em **Clone do sistema** > **Clonar Definição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Reverta um clone

Reverta um clone para remover as atualizações de clonagem mais recentes em um destino de clonagem se um erro tiver sido cometido ou um erro ocorrido .

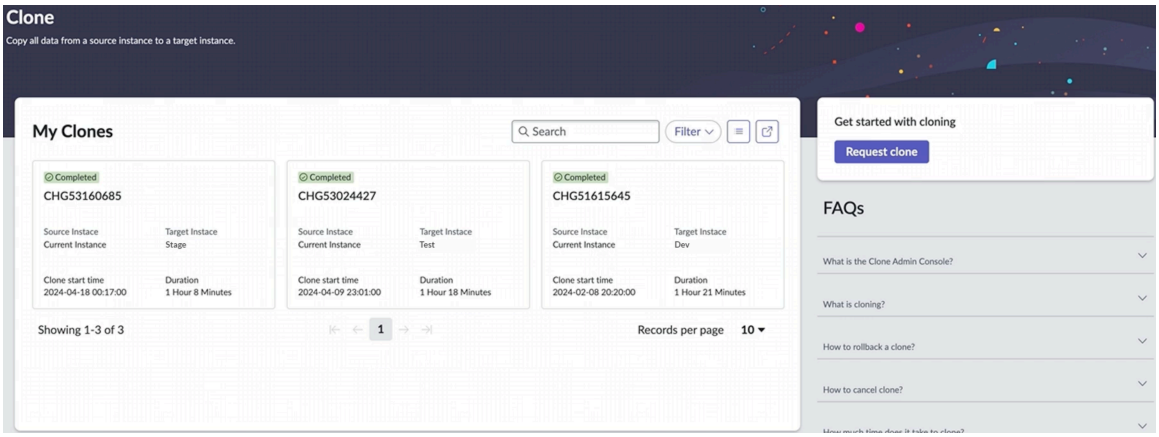
## Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

Você só pode reverter as atualizações de clonagem mais recentes. As rollbacks não devem ocorrer mais de 7 dias após a clonagem ou 2 se a instância for sharded .

## Procedimento

### Painel do Console do administrador do clone




1. Navegar até **Tudo** > **Console do administrador de clones** > **Página inicial de clones**.
2. Selecione o bloco do clone que você deve reverter.
3. Selecione **Reversão** opção na página.

### Reverta um clone (IU legada)

Retorna um destino de clone ao seu estado antes da clonagem mais recente. Se algo der errado no processo de clonagem, reverta a clonagem.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

As reversões removem as atualizações de clonagem mais recentes em um destino de clonagem. Você só pode reverter as atualizações de clonagem mais recentes. As rollbacks não devem ocorrer mais de sete dias após a clonagem.

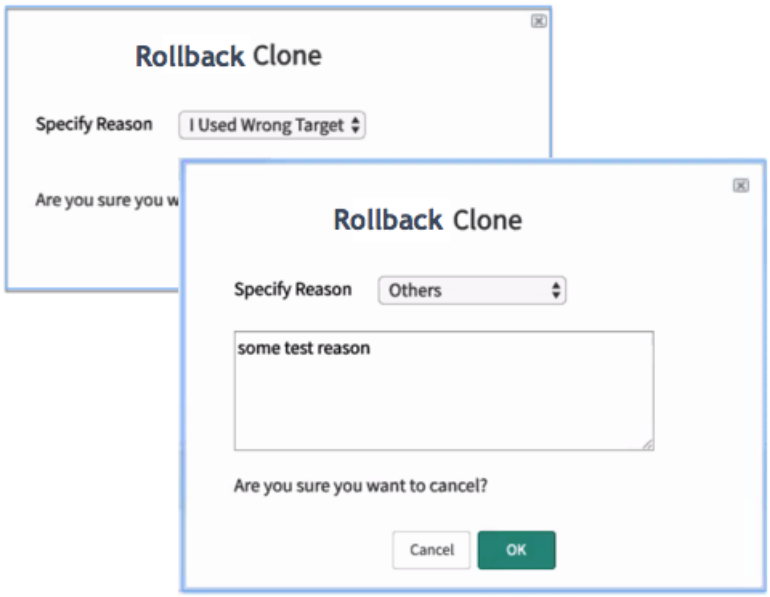
**Nota:** As rollbacks não devem ocorrer mais de dois dias após a clonagem para usuários com sharded instâncias.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
2. Selecione o clone a ser revertido.
3. Em **Links relacionados** , clique em **Reversão** .
   . **Clone de rollback** o modal é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Em **Especifique o motivo** , selecione um motivo para a reversão e clique em **OK** ou selecione **Outros** , insira um motivo na caixa de texto e clique em **OK** .
   O sistema reverte o clone e define o. **Estado** para **Reversão solicitada** , e, se bem-sucedido, para **Revertido** , ou, se malsucedido, para **Falha de rollback** .

   Você pode repetir uma reversão, mas se você receber falhas repetidas, entre em contato com ServiceNow Suporte ao cliente.

### Resultado
A instância contém os mesmos dados que tinha antes da aplicação do clone.

## Programe clones recorrentes

Você pode usar Clone de instância para programar clones recorrentes, que é a maneira mais fácil de manter suas instâncias clonadas atualizadas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Clone_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em vez de clonar instâncias manualmente, você pode programar a clonagem que acontece automaticamente. Você cria uma programação de clonagem na mesma interface que usa para crie um clone . Este tópico pressupõe que você criou um clone, mas não uma programação de clonagem para ele.

### Procedimento

1. Selecionar **Clone de instância** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.

2. **Nota:** (Opcional) Se **Opções** o painel ainda não foi exibido.

   Selecione **Opções** ponta de seta para que ela vire para baixo.
   . **Opções** o painel é exibido.

3. **Nota:** Uma instância de destino deve ser selecionada ou uma mensagem de erro será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione **Calendário de conflito** para exibir um calendário com a hora de clonagem atual e possíveis conflitos se você quiser programar para um horário diferente.
O calendário de conflitos aparece em uma nova guia.

4. Insira valores nos campos a seguir para programar automaticamente clon es.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Frequência da clonagem** | Define com que frequência esse destino recebe automaticamente dados de clone e o número máximo de ocorrências.<br>○ Semanal - O número máximo de ocorrências é 25.<br>○ Duas vezes por semana - o número máximo de ocorrências é 13.<br>○ Mensal - O número máximo de ocorrências é 7. |
| **N° de ocorrências** | Especifique o número de clonações automáticas. O valor máximo que você pode inserir depende do valor selecionado para a solicitação de clone em **Frequência do clone** campo. |

5. Selecione **Enviar**.
O sistema exibe o. **Destino de autenticação** modal.
6. Insira **Nome de usuário** e. **Senha** para uma conta de administrador na instância de destino e selecione **Autenticar** .
7. Para ver a programação de clonagem para este destino, selecione **Clones recorrentes** .
Cada linha na lista mostra uma sessão de clonagem separada e programada.
8. Para ver mensagens de log de clonações anteriores neste destino, selecione **Log do clone** .
9. Para ver os cronogramas de clonagem de todos os clones no sistema, selecione **Clone de instância** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
. **Clones de instância** a página lista todas as instâncias de clonagem no sistema junto com seus clones agendados.

### Exibir passado clonar atividade

Você pode exibir o status e o histórico de qualquer solicitação de clone de instância.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Clone_admin

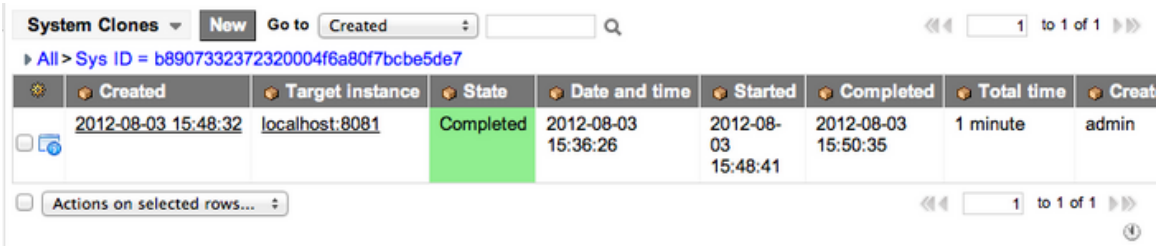
#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A instância Clone a tabela [clone_instance] armazena registros de todos os clones agendados anteriormente e atualmente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone de instância** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
O histórico de clones também exibe **Estado** para clones atuais e passados. Clones no **Rascunho** o estado não aparece na tabela Histórico de clones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### estados do clone

| Estado do clone | Descrição |
|---|---|
| Solicitado(a) | O clone foi solicitado e está aguardando aprovação. |
| Agendado | O clone está pronto para começar na data e hora programadas. |
| Ativo | O clone está em execução no momento. |
| Concluído | O clone foi concluído com sucesso. |
| Cancelado | Um usuário cancelou a solicitação. |
| Espera | O servidor rejeitou a solicitação de clone. Isso pode acontecer porque o clone não estava pronto para prosseguir no horário programado ou porque solicitações de clone adicionais foram enviadas antes da conclusão da primeira. |
| Erro | O clone encontrou um erro durante a execução. Entre em contato com o suporte técnico para obter ajuda para resolver este problema. |
| Rascunho | O clone está programado para ser criado. Este estado nunca aparece na tabela Histórico de clones. |

2. Selecione um registro Clone de instância para exibir seu histórico.

### Clone de exibição status

Você pode exibir o status de um clone para garantir que o processo de clonagem não esteja travado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Clone_admin

Duração do clone: O. a duração de um clone depende de vários fatores. O principal contribuinte para a duração do clone é o tamanho do disco do banco de dados primário da instância de origem (a quantidade de dados na instância de origem). Aqui estão algumas dicas adicionais para otimizar a duração do clone:

- Defina "Quantidade de dados de tabelas específicas (tarefas e tabelas secundárias) como "Completo"
- Alternativa: Exclua tabelas grandes completamente
- Exemplo: Excluir "tarefa" (elimina a necessidade da opção "últimos 90 dias")
- Opção Dot-Star: X_abc_scope_0.*

  **Nota:** Requer o ponto antes do * para funcionar

- Evite preservadores grandes

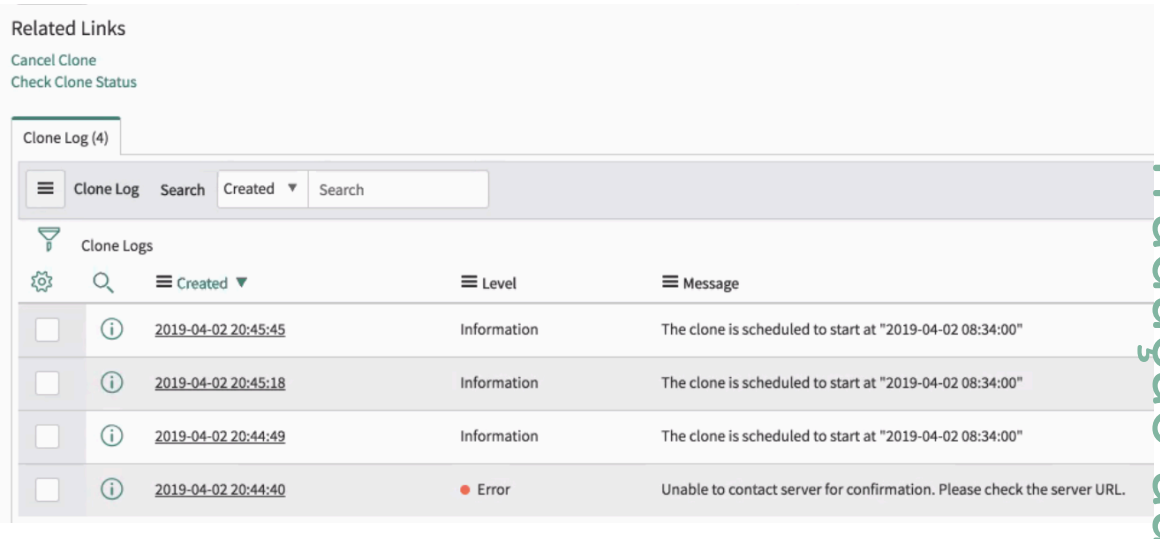
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Coloque condições nos preservadores
- Encadeamento de clones, consulte Explorar Clone de instância terminologia.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone de instância** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone do qual você deseja o status.
   O sistema exibe o registro Clone de instância desse clone.
3. Em **Links relacionados** , selecione **Verifique o status do clone** .
   O sistema atualiza o. **Estado** e produz uma entrada de log no **Log do clone** que mostra o status do clone.




Se um status de clonagem for falha , você pode reverter clone e. programe clones recorrentes .

## ServiceNow AI Platform® formulários, campos e listas

A coleta de dados é fácil com o. ServiceNow AI Platform. Personalize seus formulários com personalização, modelos, IU personalizada, anexos de arquivo e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Administração de formulário | Administração de campo | Administração de lista |
| --- | --- | --- |
| | | |
| Configure formulários e personalize suas funções para melhor atender às demandas da sua empresa. | Crie e mantenha itens de dados individuais em seus registros no ServiceNow AI Platform. | Controle quem exibe e usa os dados em sua instância e como eles os usam, com ServiceNow opções administrativas. |

Tradução automática

## Administração de formulário

Crie e modifique formulários com uma ampla variedade de ferramentas no ServiceNow AI Platform. Forneça aos usuários funções para configurar formulários com Personalização de formulário. Incluir informações suplementares com Anotações, Anexos e Formatters. Preencha formulários automaticamente com Modelos de formulário para adicionar dados com base em configurações configuráveis. As IUs do formulário são totalmente personalizáveis, com ações de IU desejadas, políticas de IU e opções de configuração de formulário mais avançadas.

## Administração de campo

Ajuste cada detalhe da sua coleta de dados. A administração de campo inclui a capacidade de criar partes individuais de dados e modificá-los conforme necessário. Os relacionamentos de campo primário para secundário e vice-versa são mantidos e atualizados automaticamente conforme você faz mudanças em suas tabelas. Vários Referência de tipos de campo estão disponíveis no ServiceNow AI Platform, para personalizar registros em sua instância conforme necessário.

## Administração de lista

Forneça aos usuários acesso controlado aos dados com as ferramentas administrativas da Lista por ServiceNow. Delege privilégios somente leitura ou leitura e gravação aos usuários e configure ou modifique controles de IU para dados em suas listas.

## ServiceNow AI Platform® administração de formulário

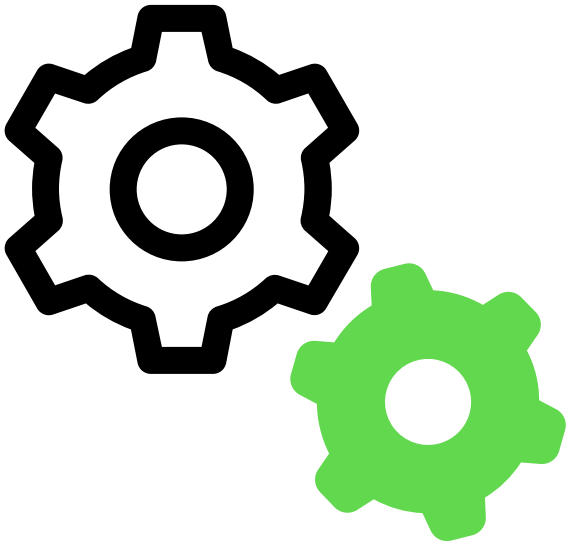
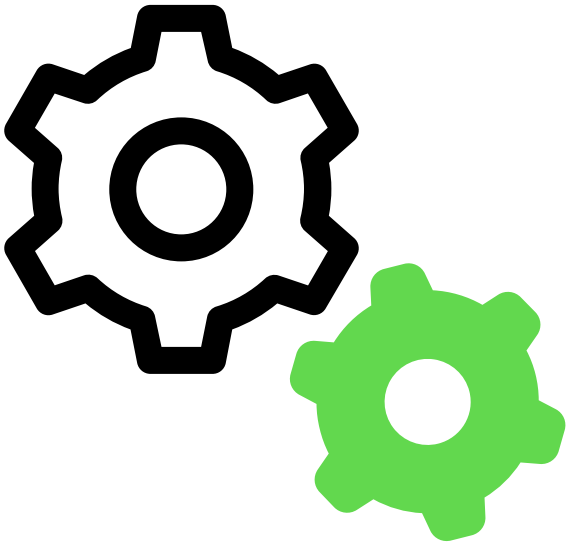
Os administradores podem mudar o layout de formulários e listas relacionadas. Os administradores também podem definir várias configurações que controlam a funcionalidade do formulário.

Como entender exibições de formulário; configurar layout; projetar formulários;configurar listas relacionadas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você muda aspectos de um formulário, como mostrar ou ocultar campos, incorporar listas e adicionar seções e anotações. Este vídeo destaca o layout e o design do formulário.

## Iniciar

| Configurar | Administrar |
| --- | --- |
|  |  |
| Projete e configure o layout do formulário. | Defina como os formulários se comportam e crie políticas de IU. |

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurando formulários no ServiceNow AI Platform®

A configuração do formulário envolve a mudança do layout do formulário e do layout da lista relacionada. O layout do formulário muda o que aparece no formulário e o layout da lista relacionada muda quais listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

**Importante:** Tente configurar seus formulários com Form Builder em vez disso. Form Builder Tem todas as opções Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam você a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Como acessar o Form Builder .

### Usando o designer de formulário

Administradores ou usuários com a função personalize_form podem usar o recurso design de formulário para criar rapidamente novas exibições de formulário ou alterar as existentes.

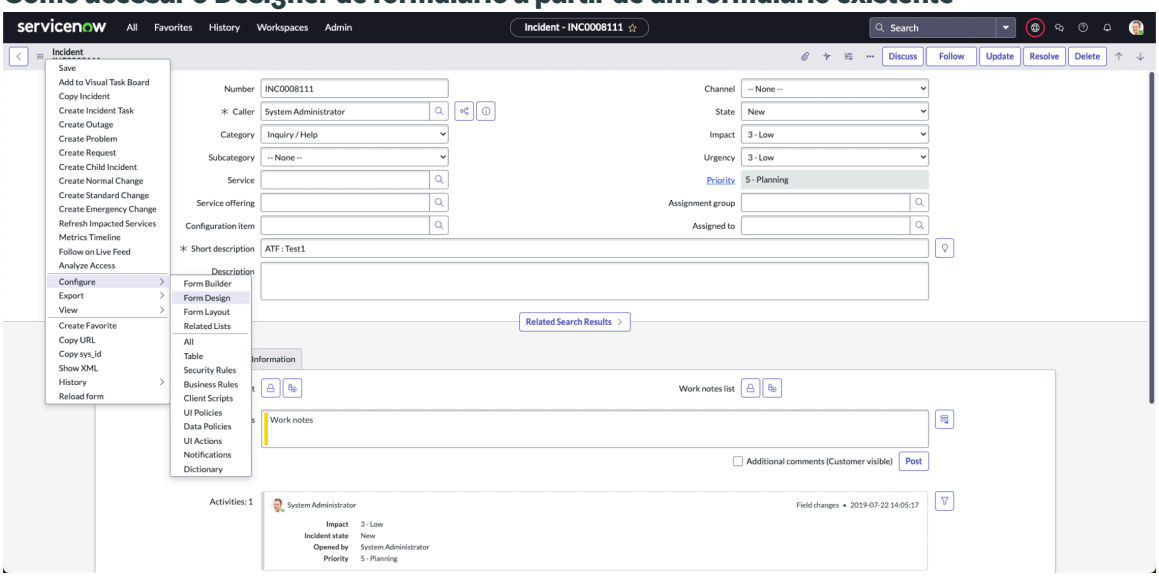
**Importante:** Tente configurar seus formulários com Form Builder em vez disso. Form Builder Tem todas as opções Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam você a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Como acessar o Form Builder .

Com o design de formulário, você pode realizar as mesmas tarefas que pode com o layout de formulário em uma ferramenta gráfica chamada designer de formulário. Você também pode acessar as propriedades do campo e adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriormente.

O design de formulário é uma alternativa à configuração de formulários que combina várias opções de configuração em uma ferramenta.Por padrão, ele está disponível para novas instâncias e requer IU principal . Os administradores que fazem upgrade de uma versão anterior devem ativar o plug-in Designer de formulário (com.glide.ui.ng.fd) para usar o recurso .

Acesse o Designer de formulário abrindo um formulário existente e selecionando o ícone Ações adicionais ( e navegando até **Configurar** > **Design de formulário**.

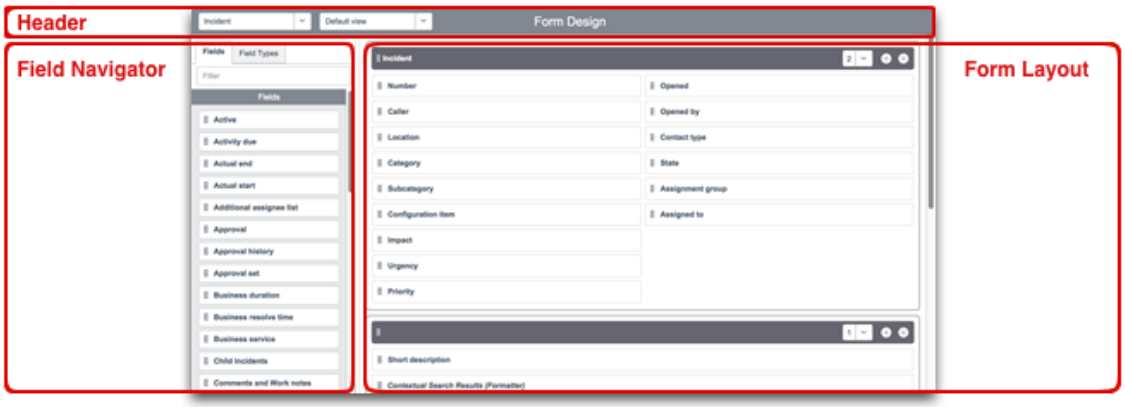
**Como acessar o Designer de formulário a partir de um formulário existente**




Tradução automática

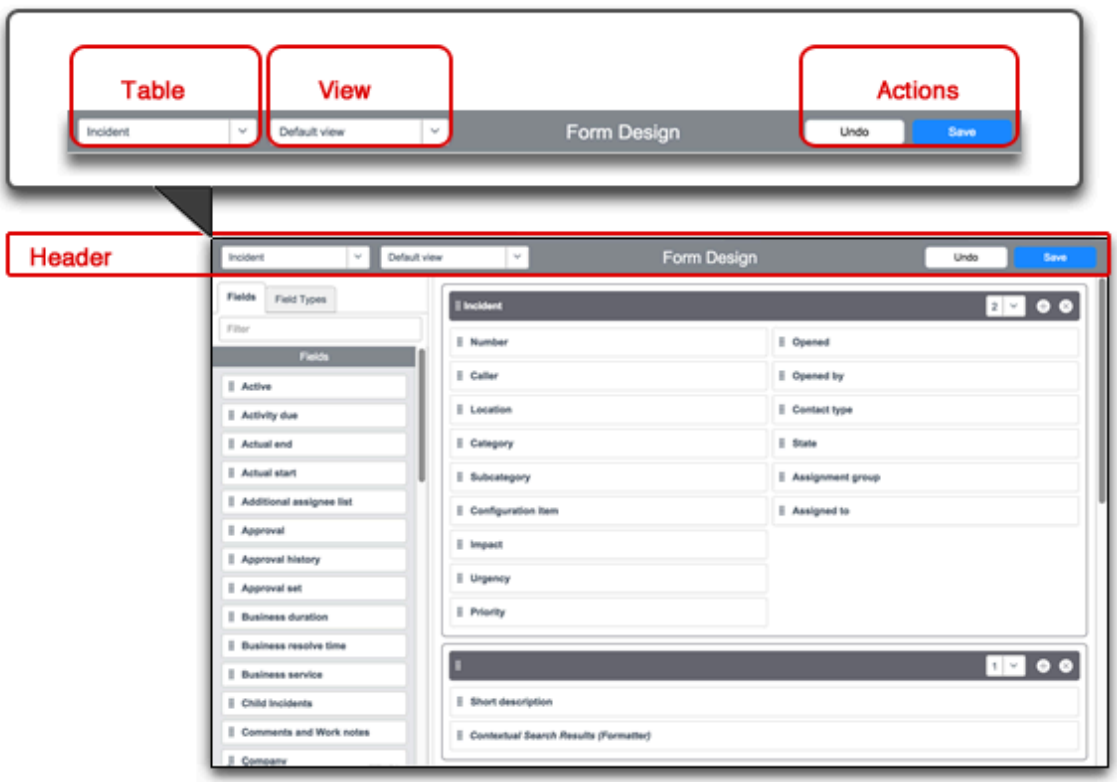
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Partes da interface de design do formulário de IU




**O cabeçalho da página**

O cabeçalho da página exibe a tabela atual e a exibição que está sendo projetada. Cada formulário está vinculado a uma combinação exclusiva de tabela e exibição. Por exemplo, só pode haver um formulário para a exibição padrão da tabela de incidentes. Selecione uma exibição diferente para modificar layouts de formulário diferentes para uma tabela.



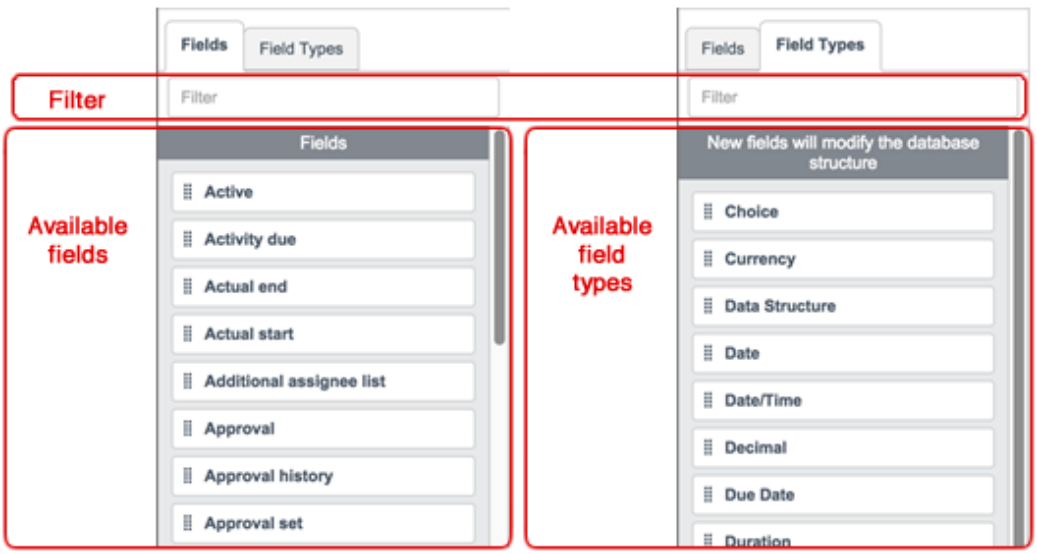

**O navegador de campos**

O navegador de campos permite gerenciar campos no formulário. Ele contém os seguintes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Filtro** : Permite a pesquisa de texto na guia selecionada no momento.
- **Campos** : Exibe uma lista de campos existentes que você pode adicionar ao formulário atual.
- **Tipos de campo** : Exibe uma lista de tipos de campo que você pode adicionar ao formulário atual. Adicionar um tipo de campo ao layout do formulário cria campos na tabela selecionada quando o layout do formulário é salvo.

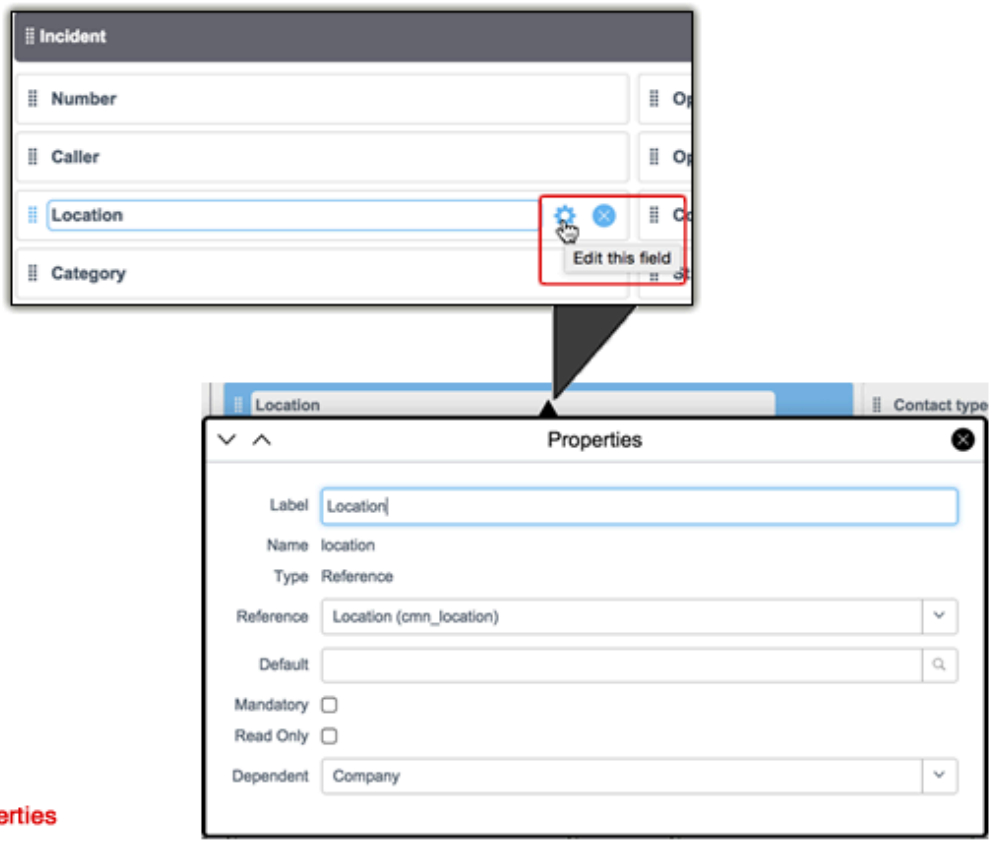



Field Navigator

As propriedades do campo são acessadas clicando no ícone de engrenagem que aparece quando você aponta para um campo no layout do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Field properties

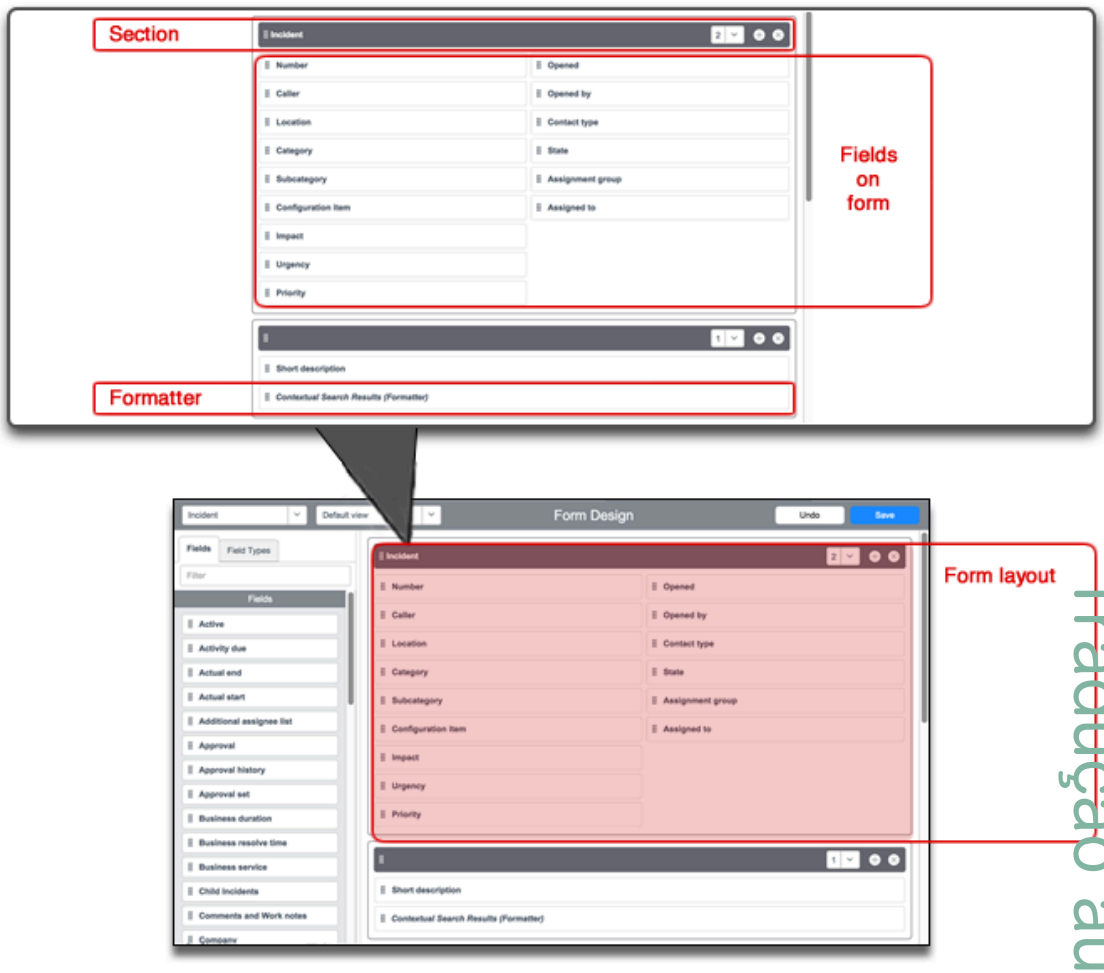
**Layout do formulário**

O layout do formulário exibe uma célula separada para cada campo, seção, anotação, elemento de IU e lista relacionada que está no formulário. Cada célula tem um rótulo de identificação e um ícone de alça para ajudar a selecioná-la e movê-la. O local da célula no layout do formulário representa sua posição relativa no formulário. Apenas os campos visíveis no layout do formulário são exibidos em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Layout do formulário**




Tradução automática

## Mostrar ou ocultar campos com o designer de formulário

Você pode mover campos de e para o espaço de formulário para exibir os campos no formulário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o filtro para encontrar rapidamente campos no navegador de campos.

### Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Na lista de campos em **Navegador de campos** , selecione o campo que você deseja exibir na lista de campos disponíveis.
3. Arraste o campo para o layout do formulário.
4. Arraste o campo para o local em que você deseja que ele esteja no formulário.
5. Para remover um campo do layout do formulário, selecione o campo e clique em **Remova este campo** (X) ao lado do rótulo do campo.
6. Clique em **Salvar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicione uma anotação de formulário com o designer de formulário

Use anotações para fornecer instruções ou informações adicionais sobre campos em um formulário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

#### Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique em **Tipos de campo** .
3. Selecione **Anotações** tipo de campo.
4. Arraste a anotação para o local apropriado no formulário.
5. Aponte para **Anotações** E clique no ícone de engrenagem para abrir a caixa de diálogo Propriedades.
6. Na caixa de diálogo Propriedades, insira um valor para **Texto da anotação** .
   Você pode usar marcadores HTML para formatar o texto da anotação.
7. Clique em **Salvar**.

### Adicione uma nova seção com o designer de formulário

Mova seções de e para o layout do formulário para exibir ou remover as seções do formulário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seções podem ter um layout de uma ou duas colunas.
Por padrão, a primeira seção em um formulário é sempre uma seção somente leitura que exibe o rótulo da tabela. Não é possível remover esta seção.

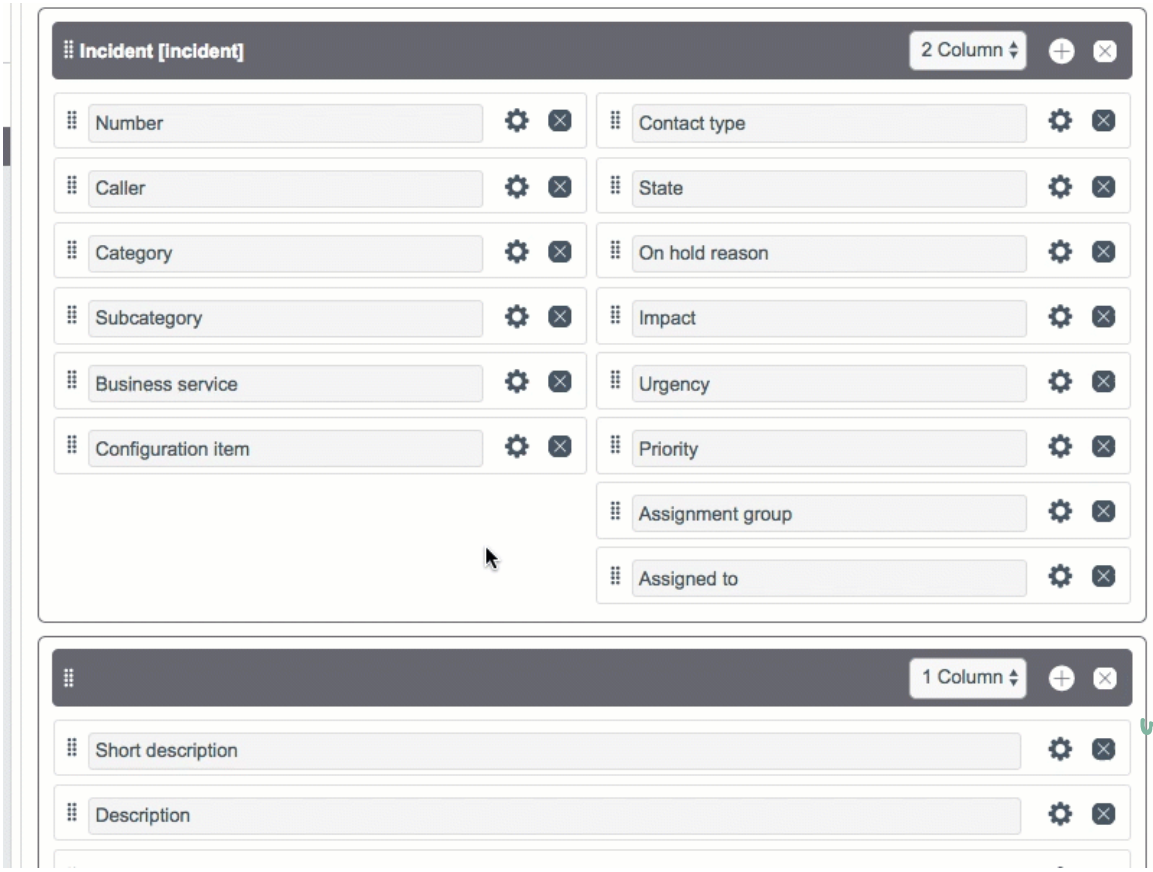
#### Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Selecione uma seção existente.
3. Para adicionar uma seção, clique no botão () ao lado do rótulo da seção para adicionar uma seção.
4. Insira um rótulo para a seção.
5. Arraste as seções para reordená-las.
   O rótulo da primeira seção no designer de formulário é exibido como o título do formulário.
6. Para excluir uma seção, clique no botão (x) ao lado do rótulo da seção.
7. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O GIF a seguir mostra como você usaria o designer de formulário para adicionar e excluir uma seção de formulário.




Tradução automática

### Adicione um formatador com o designer de formulário

Use formatadores para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriormente a um formulário.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os formatadores são usados para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriormente a um formulário.

#### Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique em **Campos** .
3. No filtro, insira a cadeia de caracteres `Formato` .
4. Selecione o formatador que você deseja adicionar ao formulário.
5. Arraste o formatador para o local em que você deseja que ele esteja no formulário.
6. Clique em **Salvar**.

### Adicione um novo campo com o designer de formulário

Você pode adicionar um campo a um formulário e à tabela associada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A adição de um campo cria uma entrada de dicionário para a nova coluna na tabela atual. Você pode criar uma tabela personalizada e usar o designer de formulário para adicionar campos ao formulário.

Use o filtro para encontrar rapidamente tipos de campo no navegador de campos.

### Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique em **Tipos de campo** .
3. Selecione a célula para o tipo de campo a ser criado.
4. Arraste o tipo de campo para o local em que você deseja que ele esteja no formulário.
5. Insira um rótulo para o campo.
6. **Opcional:** Aponte para um campo na área de design do formulário e clique no ícone de engrenagem para acessar as propriedades.
7. Clique em **Salvar**.

## Configuração do layout do formulário

Os administradores ou usuários com a função personalize_form podem configurar o formulário e o layout da lista relacionada.

**Importante:** Tente configurar seus formulários com Form Builder em vez disso. Form Builder Tem todas as opções Designer de formulário e Layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam você a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Como acessar o Form Builder .

## Mostrar ou ocultar campos em um formulário

Configure o layout do formulário para mudar o que aparece no formulário. Você pode executar tarefas como mudar quais campos estão visíveis, incorporar listas e adicionar seções e anotações.

### Antes de Iniciar

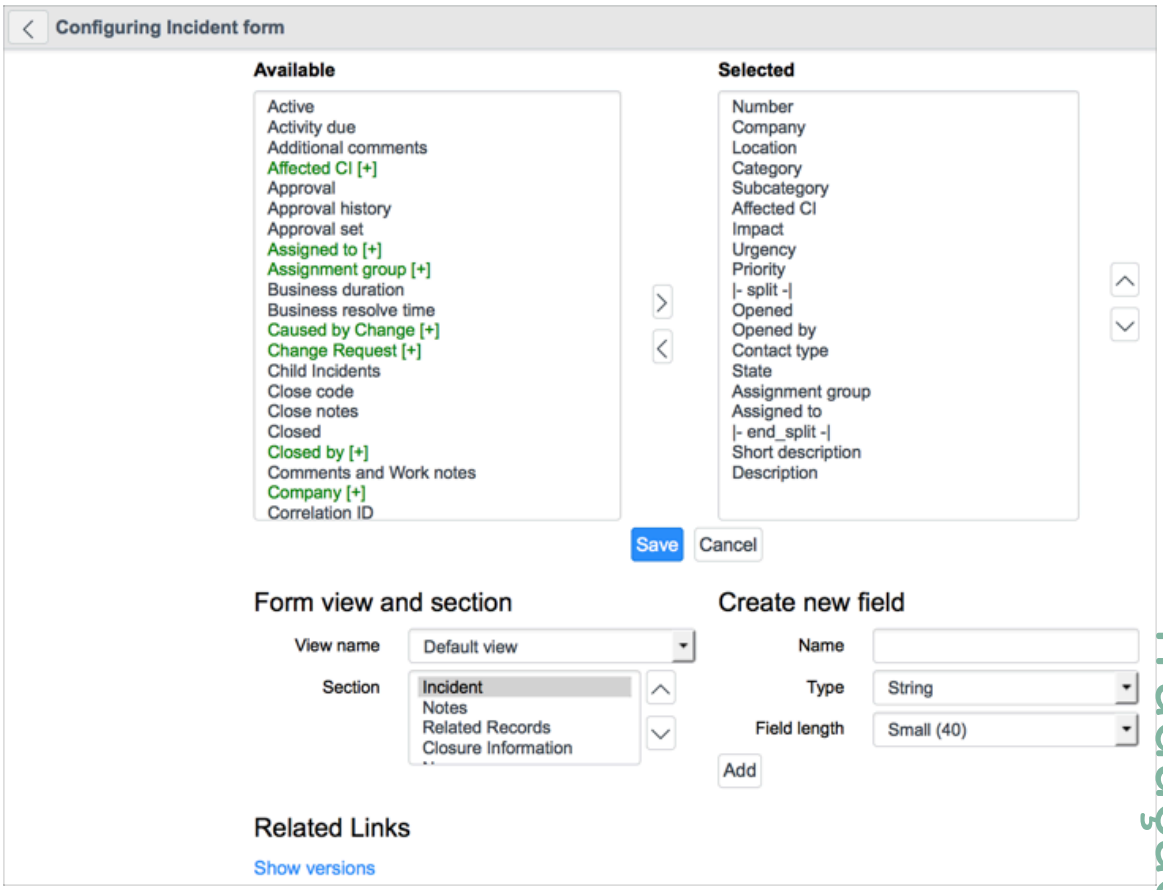
Função necessária: personalize_form

### Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Mova os campos que você deseja que fiquem visíveis da lista Disponível para a lista Selecionado e reordene-os conforme necessário na lista Selecionado.
   Os itens disponíveis que aparecem em verde seguidos por um sinal de mais representam tabelas relacionadas. Para acessar campos nessas tabelas, use referência com pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Em IU principal, Layout do formulário não é responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho. Para obter mais informações sobre como determinar a ordem desses campos, consulte Personalizar atividades.

4. Selecione **Save** (Salvar).

> ⚠ **Aviso:** Não adicione o mesmo campo a mais de uma seção de um formulário, a menos que o campo exiba dados somente leitura. Ter duas ou mais instâncias de um campo editável pode causar perda de dados e impedir o funcionamento adequado da IU e das políticas de dados.

## O que Fazer Depois

Por meio da configuração de formulário, você também pode adicionar novos campos ao formulário, o que cria colunas para a tabela subjacente ao formulário. Para obter mais informações, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela.

### Adicione uma lista relacionada a um formulário

Você pode configurar listas relacionadas para que apareçam em formulários e em listas hierárquicas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas relacionadas exibem registros em outra tabela que tem um relacionamento com o registro atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Mova a lista relacionada que você deseja exibir da lista Disponível para a lista relacionada.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

## Adicione uma anotação a um formulário

Destaque elementos de formulário exibindo blocos de texto colorido ou separadores entre elementos de formulário.

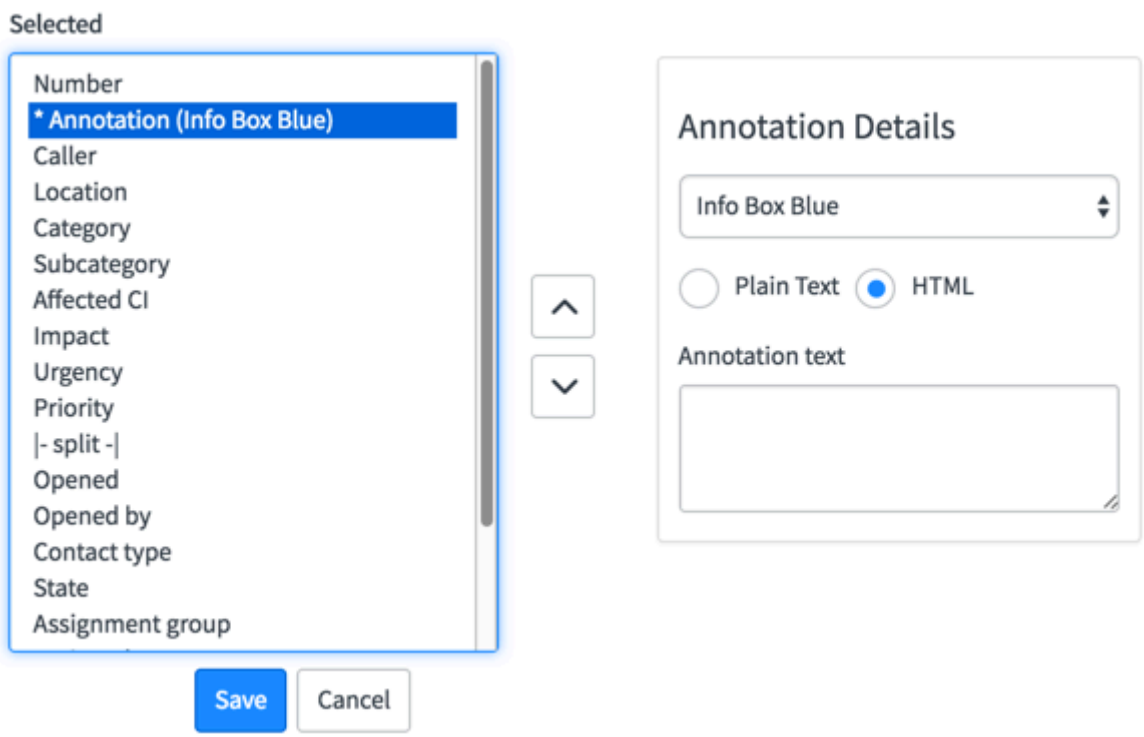
### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

### Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Em **Seção e exibição do formulário** , selecione uma seção.
4. Mover **Anotação** Da lista Disponível para a lista Selecionado.

   A seção Detalhes da anotação é exibida.

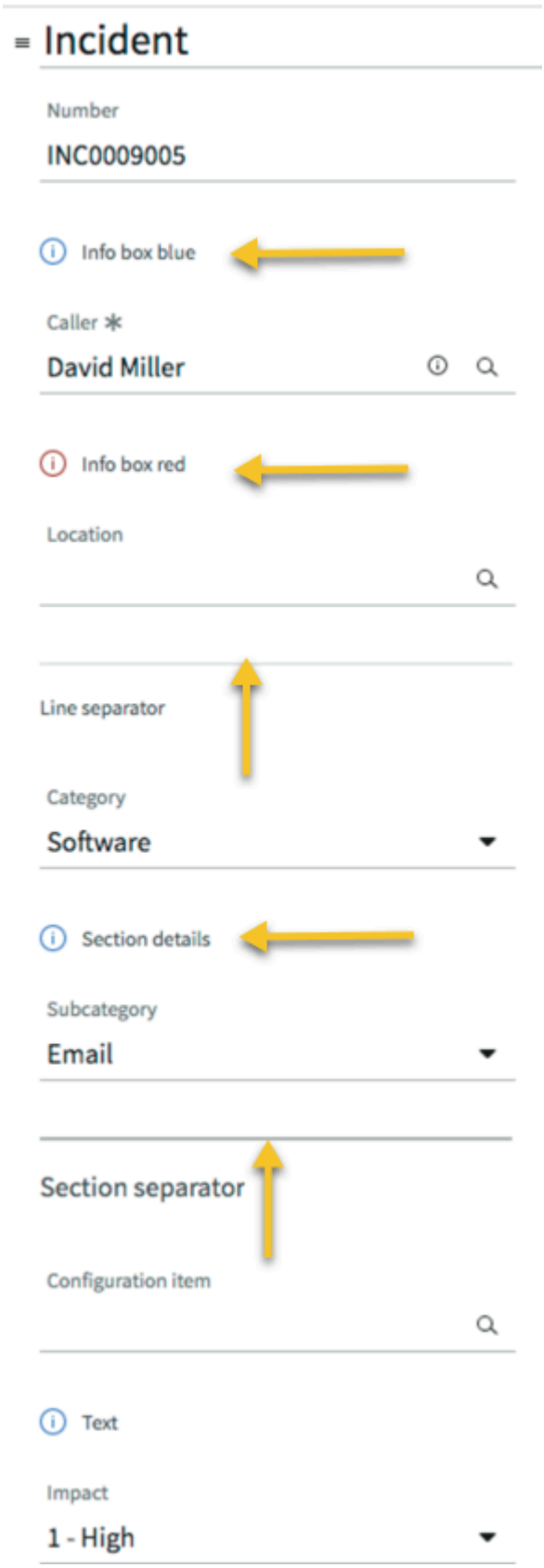



5. Na lista Selecionado, mova **Anotação** item acima do campo que você deseja anotar.
6. Na seção Detalhes da anotação, selecione o tipo de anotação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tipos de anotações disponíveis incluem **Caixa de informações azul** , **Vermelho** , **Separador de linha** (qualquer texto adicionado aparece abaixo da linha), **Detalhes da seção** , **Separador de seção** . **Texto** .




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione uma das opções **Texto sem formatação** ou **HTML** para o tipo de dados e insira a anotação na caixa de texto.

   Há suporte para todos os marcadores HTML válidos.

   Por exemplo, selecione **Texto** tipo de anotação, o. **HTML** tipo de dados e insira `<span style="color:red">Selecione o local primário: </span>`. O texto aparece em vermelho no formulário.

8. Selecione **Save** (Salvar).

### Anotações de alternância

Os usuários podem alternar anotações em um formulário no IU principal . . *glide.ui.show_annotations*a preferência do usuário controla a visibilidade das anotações de cada usuário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

#### Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone Mais opções ( ⋯ ) para ver o ícone de anotações.
   O ícone é cinza claro e não pode ser alternado quando não há anotações disponíveis.

### Crie uma seção de formulário

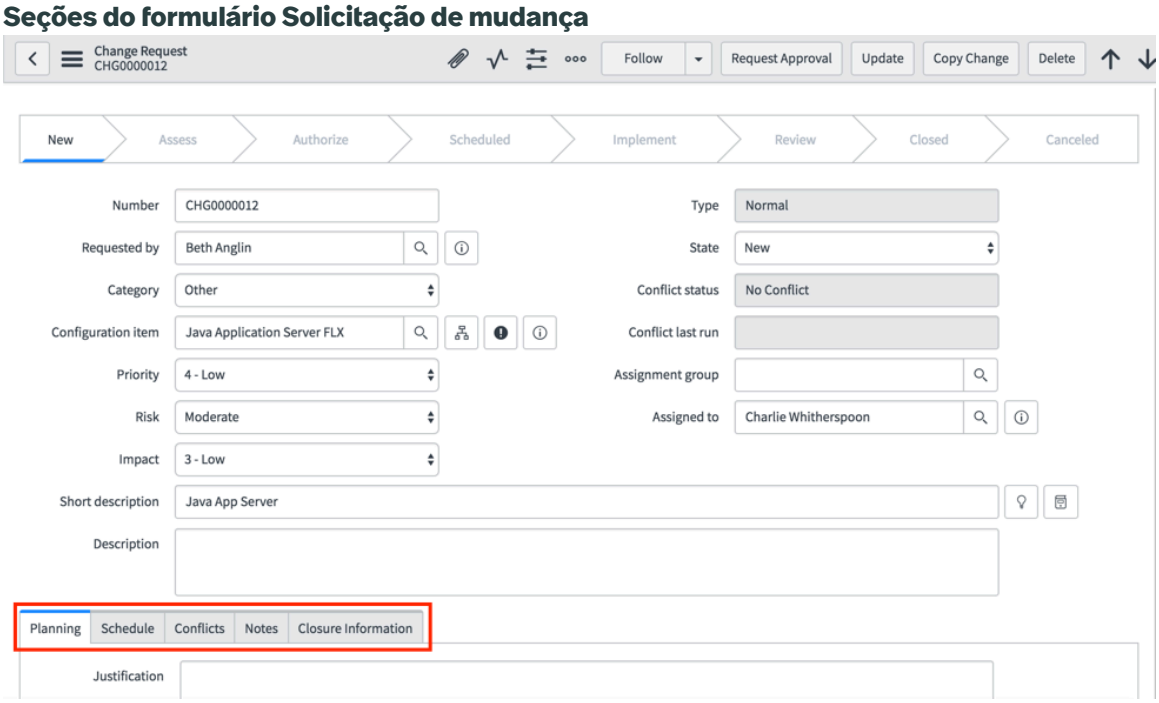
Crie seções em formulários para ajudar a agrupar campos relacionados.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Form_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem expandir ou recolher seções de formulário para mostrar ou ocultar os campos de que precisam. Se você tiver guias habilitadas, cada seção de formulário aparecerá em uma guia separada. O formulário de solicitação de mudança padrão é um exemplo de um formulário com várias seções, conforme mostrado na imagem a seguir.

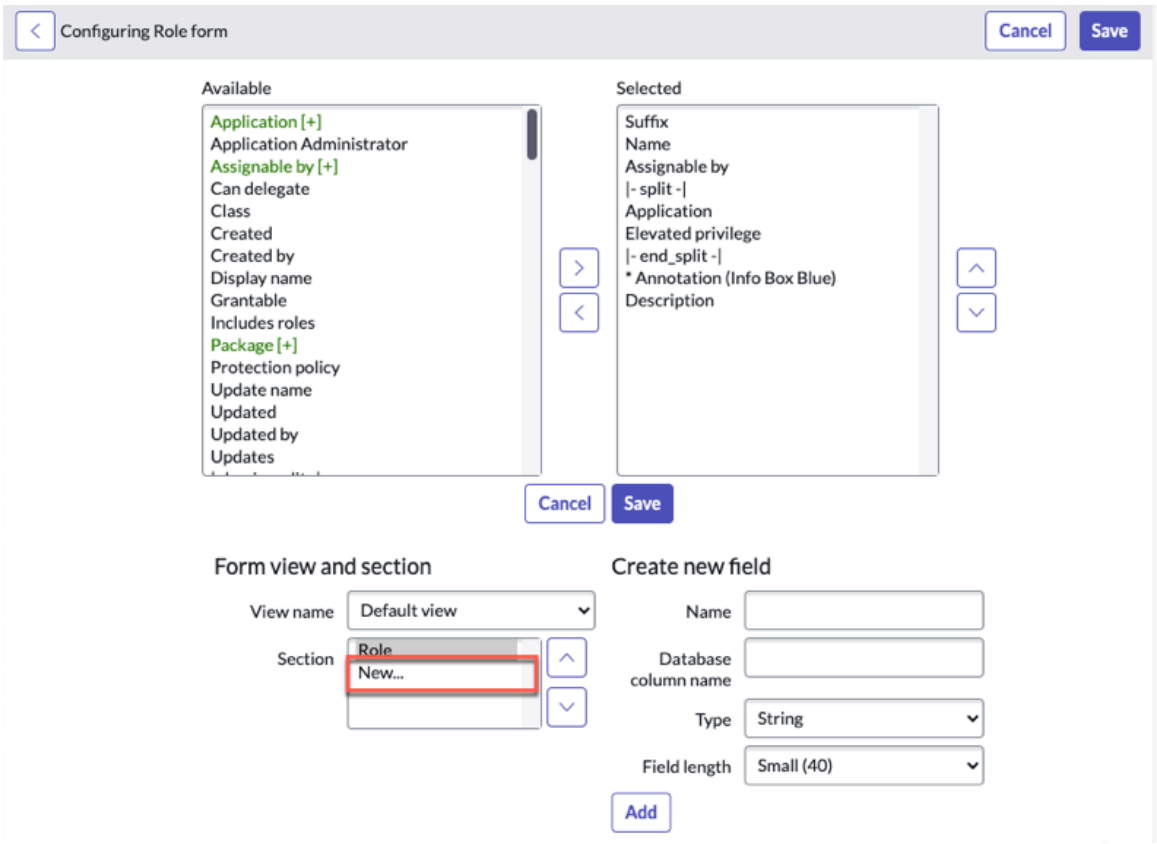
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Em **Seção e exibição do formulário** Área (abaixo da lista Disponível), selecione **Novo...** em **Seção** lista.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Legenda da seção** , insira um título para a nova seção e selecione **OK** .
5. Selecione um nome de seção de formulário e use a seta para cima ou para baixo para mudar a ordem da seção.

   **Nota:** A legenda da primeira seção do formulário se torna o título do formulário.

6. Adicione campos à nova seção movendo os campos da lista Disponível para a lista Selecionado.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A nova seção aparece no formulário com os campos selecionados. Se você não adicionar campos a uma seção, a seção permanecerá vazia.

   Se você quiser excluir a seção do formulário mais tarde, faça o seguinte:

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Seções de formulário**.
   b. Filtro para a tabela que contém a seção que você deseja excluir. Por exemplo, a tabela Incidente. O nome da seção do formulário a ser excluída é exibido em **Legenda** campo.
   c. Marque a caixa de seleção ao lado da seção do formulário a ser excluída e selecione **Excluir** em **Ações nas linhas selecionadas** menu.
   d. Selecione **OK** para confirmar a exclusão.

### Mover divisões de formulário

Mude o local onde os campos são divididos em um formulário movendo os indicadores da seção dividida.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Na lista Selecionado, mova qualquer um dos seguintes indicadores de seção dividida usando as setas para cima e para baixo:
   - **|- begin_split -|**
   - **|- divisão -|**
   - **|- end_split -|**
4. Selecione **Save** (Salvar).

### Exiba formulários com guias

Os formulários com guias oferecem uma maneira útil de fazer com que formulários e listas relacionadas ocupem menos espaço, reduzindo a rolagem que deve ser feita para navegar pelo formulário.

#### Antes de Iniciar

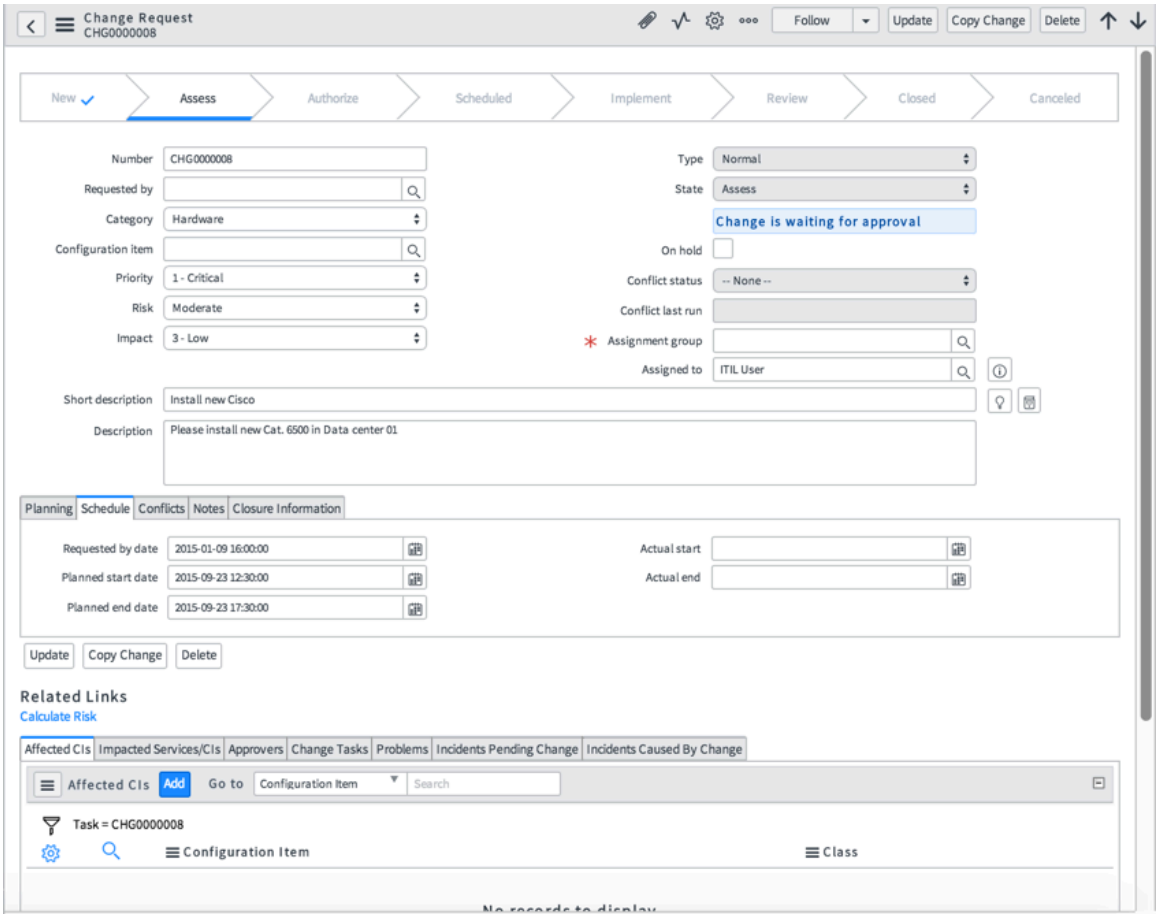
Função necessária: personalize_form

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Formulários com abas




As seções de formulário e listas relacionadas são tabuladas separadamente, cada uma com sua própria linha de guia. Um usuário sempre vê a primeira seção do formulário. Depois disso, todas as seções podem ser tabuladas.

Os formulários com guias são habilitados por padrão para novas instâncias. Uma preferência do usuário do sistema com o nome **formulários.com guias** especifica se a interface com guias é usada por padrão para todos os usuários. Os usuários podem mudar essa preferência conforme descrito neste procedimento.

## Procedimento

1. Clique no botão **Menu do usuário (** **)** > **Preferências** > **Exibição**
2. Ajuste **Organize seções de formulário e listas relacionadas em guias em formulários clássicos** chave de alternância para ativar ou desativar a preferência.
3. Feche a caixa de diálogo.

### Incorporar uma lista em um formulário

Você pode incorporar listas em um formulário. Quando uma lista é incorporada em um formulário, todas as mudanças feitas no conteúdo da lista são salvas quando o formulário é salvo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

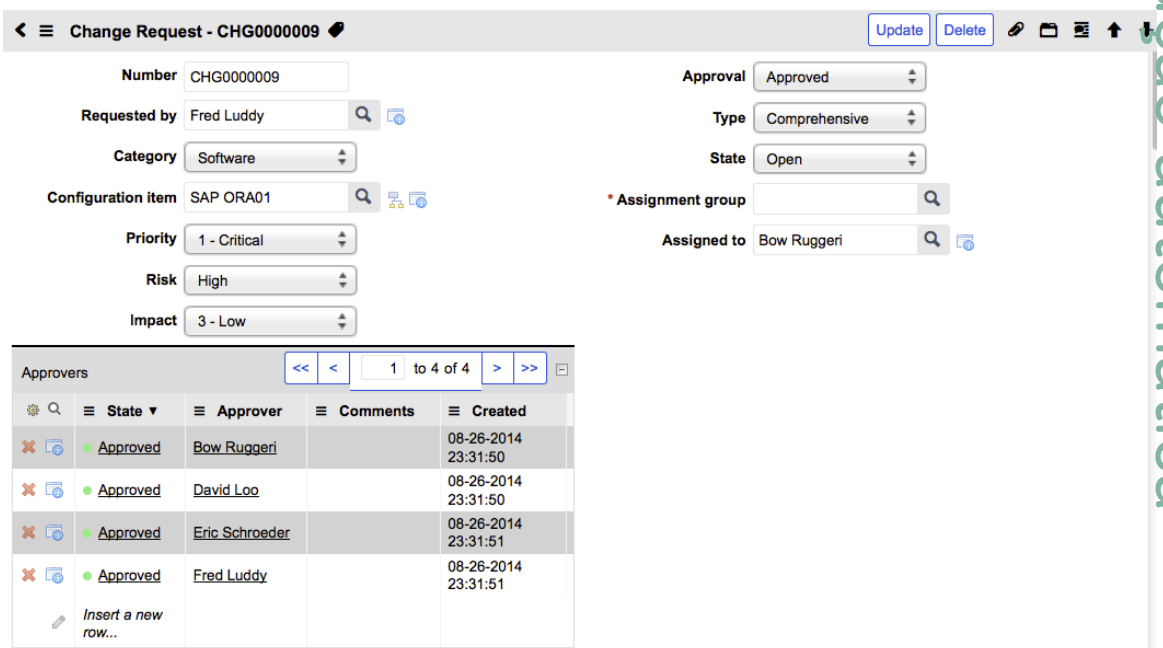
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso permite que a lista integrada seja tratada como outro elemento no formulário. Além disso, os usuários podem criar registros na exibição de lista. Depois que uma linha for adicionada à lista, clique duas vezes em qualquer célula na lista para editar seu valor. Você pode adicionar as mesmas listas a um formulário como listas incorporadas ou como listas relacionadas, dependendo do caminho selecionado no menu de contexto do formulário.

Você também pode modificar controles de lista incorporados, como o nome da lista relacionada e as funções necessárias para criar registros na lista integrada.

### Procedimento

1. Selecione um registro na lista.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
   O slushbucket mostra os campos disponíveis e as listas que podem ser incorporadas no formulário. As listas aparecem em vermelho na parte inferior do **Disponível** lista.
3. Selecione uma lista e mova-a para **Selecionado** coluna.
4. Use os botões de seta para cima e para baixo para posicionar a lista no formulário.
5. Clique em **Salvar**.
   As listas são ajustadas para se ajustarem aos quadros dos campos adjacentes.




Tradução automática

## Indicador de atualizações do cliente

Você pode configurar o indicador para atualizações do cliente, que são mudanças que conjuntos de atualizações, scripts, itens do catálogo de serviços e outras tabelas de configuração rastreiam.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone do indicador de atualizações do cliente ( ) pode aparecer no cabeçalho de formulários que têm atualizações do cliente. Clicar no indicador de atualizações do cliente abre os registros do conjunto de atualizações do item.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar este indicador para aparecer para todos ou para administradores específicos usando *owned_by_indicator.form*preferência do usuário.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Execute uma das seguintes ações:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Habilite o indicador para todos os administradores** | Defina *owned_by_indicator.form*preferência para **verdadeiro** . |
| **Habilite o indicador para um administrador individual** | **a.** Certifique-se de *owned_by_indicator.form*a preferência do usuário do sistema está definida como **falso** .<br>**b.** Crie uma preferência do usuário com os seguintes valores:<br>▪ **Nome:** formulário.owned_by_indicator<br>▪ **Usuário:** Selecione o administrador para o qual habilitar a preferência.<br>▪ **Valor:** verdadeiro |

## Adicione um gráfico a um formulário

Adicione um gráfico a um formulário para mostrar aos usuários dados gráficos relacionados ao formulário. Por exemplo, você pode mostrar um gráfico relacionado ao ANS de incidente no formulário Incidente para que seus usuários possam ver o quão bem os acordos de nível de serviço estão sendo atendidos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

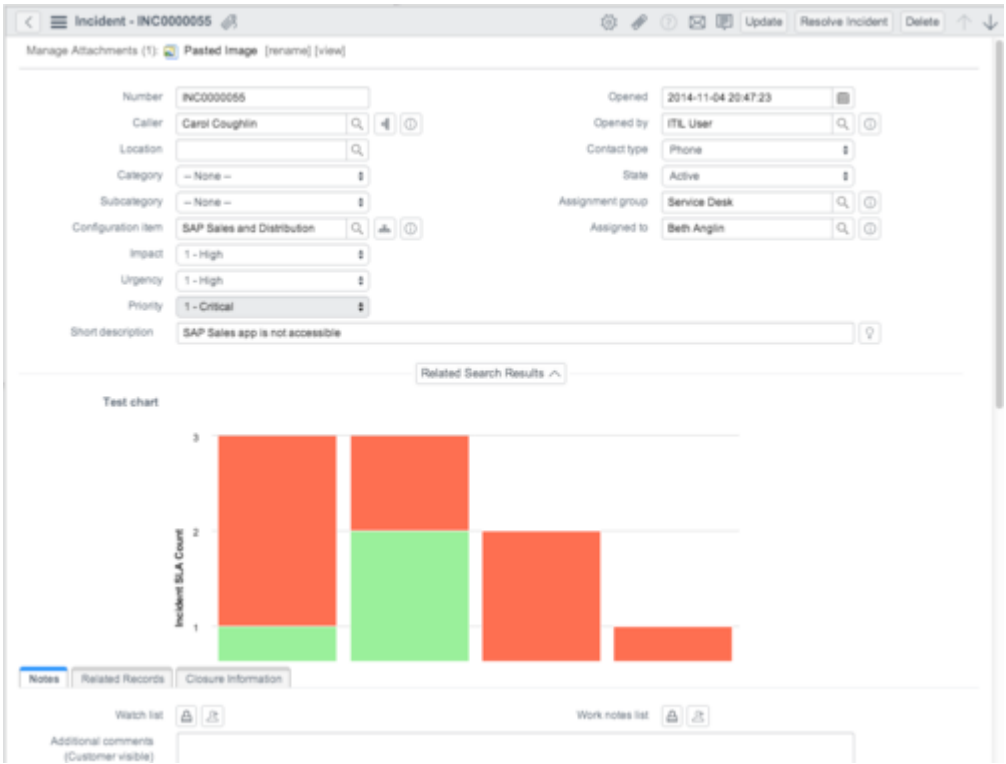
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Os seguintes tipos de relatório não são compatíveis com formulários: Lista, Dinâmico, Dinâmico multinível, Calendário e Pontuação única.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gráfico em um formulário




## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formulários**.
2. Selecione o formulário que você deseja configurar.
3. Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Usando o slushbucket, selecione *** Gráfico** .
5. Insira um **Rótulo** nos detalhes do gráfico.
6. Clique em **Salvar** para retornar ao formulário.
7. Clique em **Configure o gráfico** .
8. Selecione um gráfico no **Relatório** e configure outras opções conforme desejado.
9. Clique em **Atualizar**.

## Administrando formulários no ServiceNow AI Platform®

Os administradores podem definir várias configurações que controlam a funcionalidade do formulário.

**Personalização de formulário**

Controle como os usuários configuram formulários. Você também pode mudar a função necessária para configurar um formulário e desabilitar as configurações de formulário que usuários específicos já fizeram.

Consulte Como administrar a personalização de formulário para obter instruções.

**Anotações de formulário**

Escolha os tipos de anotações que estão disponíveis em formulários e salve versões localizadas de anotações de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Administração de anotações de formulário para obter instruções.

**Anexos**

Controle vários aspectos dos anexos de formulário, como tamanho do anexo, extensões de arquivo permitidas e as funções que têm permissão para anexar arquivos.

Consulte Administrar anexos para obter instruções.

**Formatadores**

Crie e edite formatadores, como o formatador de atividades, que exibe informações no formulário que não é um campo no registro. Você também pode definir configurações do formatador, como o número máximo de entradas do formatador.

Para obter mais informações, consulte Usando formatadores.

**Modelos de formulário**

Crie modelos que preencham automaticamente os campos de formulário com base nas configurações definidas.

Para obter mais informações, consulte Usando modelos de formulário.

**Ações de IU**

Adicione botões, links e itens de menu de contexto em formulários à IU mais interativos, personalizáveis e específicos para as atividades do usuário.

Para obter mais informações, consulte Definição de ações de IU.

**Políticas de IU**

Configure as políticas que mudam dinamicamente as informações em um formulário.

Para obter mais informações, consulte Crie uma política de IU.

**Outras opções avançadas**

Configure recursos avançados de formulário, como foco do formulário, divisões de formulário e campos derivados.

Consulte Configuração avançada de formulário para obter instruções.

### Como administrar a personalização de formulário

Os administradores podem configurar vários aspectos da personalização de formulário, o que permite que os usuários personalizem o layout para qualquer exibição de formulário.

Os administradores podem gerenciar esta função usando as seguintes opções.

- Ative ou desative a personalização de formulário globalmente.
- Controle o acesso do usuário à personalização de formulário com base em funções.
- Gerencie os formulários personalizados dos usuários.

**Nota:** Personalizar um formulário dessa maneira modifica o formulário somente para você. Para fazer mudanças em um formulário visível para todos os usuários, configure o formulário.

### Ativar personalização de formulário

A personalização de formulário está ativada para novas instâncias. Para ativar a personalização de formulário para instâncias atualizadas, um administrador deve ativar o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

## Requisitos da função de personalização do formulário de mudança

Por padrão, a função itil é necessária para personalizar formulários, mas você pode mudar esse requisito com uma propriedade do sistema.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Localize `glide.ui.personalize_form.role`Propriedade na lista Propriedades do sistema.
3. Em **Valor** especifique as funções que podem acessar a personalização do formulário.

## Gerencie formulários personalizados

Quando um usuário personaliza um formulário, o sistema armazena as personalizações como um registro de preferência do usuário. Você pode exibir e gerenciar as preferências do usuário.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Filtre a lista por **[Nome] [contém] [personalizar]** .
   Há uma preferência do usuário para cada exibição de formulário que cada usuário personaliza. O formato do nome combina a palavra personalizar com o nome da tabela e o nome da exibição. Por exemplo, se um usuário personalizar a exibição padrão do formulário Ativo [alm_asset], a preferência do usuário será chamada `personalize_alm_asset_default`.
3. Exclua uma preferência do usuário para remover as personalizações do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Desabilitar personalização de formulário

Se você não quiser que os usuários personalizem formulários, poderá desabilitar a personalização de formulário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação do plug-in Personalizar formulários define `glide.ui.personalize_form` propriedade como verdadeira. Você pode desabilitar a personalização de formulário.

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Localize `glide.ui.personalize_form` Propriedade na lista Propriedades do sistema.
3. Defina **Valor** campo para `falso` .

### Administração de anotações de formulário

Anotações de formulário são informações adicionais em um formulário, como uma linha ou parágrafo de texto. Use anotações de formulário para fornecer instruções na tela para seus usuários.

As anotações de formulário são habilitadas por padrão no sistema de base. Para desabilitá-los, defina `glide.ui.form_annotations` propriedade do sistema como falsa.

### Suporte a vários idiomas para uma anotação de formulário

Você pode armazenar várias traduções de texto de anotação de formulário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para oferecer suporte a vários idiomas, use registros de mensagem para traduzir o texto de anotação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Mensagens**.
2. Crie um registro de mensagem para cada idioma compatível.
3. No formulário Mensagem, defina **Chave** campo para um identificador exclusivo do texto de anotação.
   O texto da anotação é uma boa chave. A chave deve ser a mesma para cada mensagem de tradução da anotação.
4. Selecione o apropriado **Idioma** .
5. Em **Mensagem** , insira o texto da anotação traduzido.
6. Edite a anotação do formulário e faça referência à chave de mensagem com um `gs.getMessage` chamada.
   Por exemplo, se a chave de mensagem for **Texto da chave da mensagem** , insira `[Gs.getMessage("Texto da chave da mensagem")]` na anotação do formulário.

### Administrar tipos de anotação de formulário

Você pode definir os tipos de anotação de formulário para controlar sua aparência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Tipos de Anotação de Formulário**.
2. Defina **Ativo** campo para **falso** para quaisquer tipos que você não deseja usar.
3. Clique em **Novo** para adicionar um tipo.

#### Administrar anexos

Os administradores podem configurar propriedades do sistema para como os arquivos são carregados e anexados aos registros. O carregamento, exibição e exclusão de anexos de arquivo aciona um único evento que pode ser usado para notificações ou em scripts.

## Tabelas de anexos

Quando você armazena um anexo em qualquer tabela, um registro é criado na tabela Anexo [sys_attachment] que contém metadados de anexo. Os dados do arquivo são armazenados na tabela Documento de anexo [sys_attachment_doc], em blocos de 4k. Por exemplo, se você anexar um arquivo de 12k chamado **My_attachment.pdf** , Em seguida, há uma entrada de anexo com três entradas de documento de anexo relacionadas.

Para saber como carregar anexos em registros, consulte Adicione e gerencie anexos .

## Escala de miniatura do fluxo de atividades

. `glide.ui.activity_stream.scale_images`a propriedade escala imagens grandes e cria miniaturas para a exibição do fluxo de atividades das imagens. Esta propriedade está ativa por padrão. Isso se aplica a imagens retroativamente, portanto, todos os anexos incluídos em um fluxo de atividades no passado também veem os efeitos.

- As dimensões máximas para miniaturas que usam esta propriedade são de 525 pixels de largura por 350 pixels de altura. O sistema favorece a altura do pixel primeiro, para que você possa acabar com imagens com mais de 525 pixels.
- Anexar arquivos de imagem com mais de 5 MB pode criar um erro de falta de memória e fazer com que a instância seja reinicializada. Um erro de falta de memória e reinicialização ocorrem quando o sistema gera a miniatura quando você anexa uma nova imagem. O erro e a reinicialização também podem ocorrer na primeira vez que você carrega imagens existentes em um registro.
- O administrador pode adicionar o. `com.glide.attachment.max_get_size`propriedade do sistema para controlar as dimensões máximas de dimensionamento da imagem.

Insira as seguintes informações na tabela [sys_properties.list]:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | .glide.attachment.max_get_size |
| Tipo | inteiro |
| Valor | 5242880 |

O campo Valor representa o tamanho em bytes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor do sistema de base é 5242880 bytes (5 MB). Você pode mudar o valor conforme necessário.
- Com este conjunto de propriedades, as imagens com mais de 5 MB não são dimensionadas e o sistema cria um link. Imagens menores que 5 MB são reduzidas.

## Configure a propriedade Tamanho máximo da imagem para Fluxos de atividades

Ao anexar uma imagem em um Fluxo de atividades, o sistema controla o tamanho máximo da imagem. Use *com.glide.attachment.max_get_size*propriedade para controlar as dimensões máximas de dimensionamento da imagem.

## Registro e eventos de anexo

Uma ação de script ou notificação pode processar eventos de anexo. Apenas um evento é criado quando uma ação é realizada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

Apenas um evento é criado quando uma ação é realizada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

**Eventos de anexo**

| Evento | Descrição |
|---|---|
| anexo.lido | Um anexo foi lido ou baixado. |
| enviado | Um anexo foi carregado. Se vários anexos forem carregados em um registro de uma só vez, somente um evento será criado. |
| attachment.deleted | Um anexo foi excluído. Este evento também é acionado quando o registro que contém o anexo é excluído. Se um registro que contém vários anexos for excluído, um evento separado será acionado para cada anexo no registro excluído. |
| anexo.renomeado | Um anexo foi renomeado. |

## Registro em log de anexo

Quando um anexo é baixado, o *attachment.read*o registro de evento é gravado e você pode fazer algo com este evento. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, **atual** é um registro sys_attachment e o registro de evento usa os seguintes parâmetros:

- **parm1:** Nome do arquivo
- **parm2:** Nome da tabela

## Depure a indexação de anexos

Para mudar as opções de depuração para indexação de anexos, adicione estas propriedades do sistema.

- *glide.ts.index.attachment.debug*: Quando o valor é definido como **verdadeiro** , habilita mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos (o padrão é **falso** ).

  Você pode deixar esta propriedade habilitada durante operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre quaisquer exceções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*: Quando o valor é definido como **verdadeiro** , registra todos os termos indexados quando um anexo é indexado (o padrão é **falso** ).

  [Recomendado] Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falso** durante operações normais. Somente habilite esta propriedade quando você estiver depurando ativamente um problema.

**Nota:** Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) Em Configurações de proteção de segurança da instância.

### Configurar propriedades do sistema de anexo

Você pode desabilitar o recurso de arrastar e soltar. (Os usuários ainda podem carregar anexos navegando até o arquivo.) Você também pode limitar o tamanho do arquivo do anexo, restringir quem pode carregar anexos e restringir quais extensões de arquivo podem ser carregadas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:** Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) Em Configurações de proteção de segurança da instância.

#### Procedimento

1. Para desabilitar os recursos de arrastar e soltar, navegue até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção do **Permitir arrastar e soltar anexos em navegadores HTML5 compatíveis** propriedade.
3. Clique em **Salvar**.

### Limitar o tamanho do arquivo de anexo

Você pode especificar o tamanho máximo permitido para anexos para evitar problemas com a sessão ativa do usuário na instância. O tamanho máximo do anexo para anexos de e-mail é configurado separadamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** O tamanho máximo do anexo para anexos de e-mail é configurado separadamente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Insira um valor em **Tamanho máximo do anexo de arquivo em megabytes** propriedade.
   O sistema permite somente tamanhos de anexo de até 1 GB. Por padrão, este campo está em branco. Se você deixar este campo em branco, o sistema usará o limite máximo padrão de 1 GB.
3. Clique em **Salvar**.

### Requer uma função para anexar arquivos

Você pode restringir quem pode carregar anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Em **Comportamento e limites de anexo** localize **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem criar anexos** propriedade ( `glide.attachment.role`).
3. Insira uma ou mais funções separadas por vírgulas.
   Apenas as funções listadas nesta propriedade podem carregar anexos em um registro. Se nenhuma função for inserida, todas as funções poderão carregar anexos.
4. Clique em **Salvar**.

#### Restringir extensões de arquivo de anexo

. `glide.attachment.extensions`a propriedade restringe as extensões de arquivo que os usuários podem carregar como anexos.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Restrinja as extensões de arquivo de anexo para impedir que os usuários carreguem tipos de arquivo inválidos e tipos de arquivo que podem ser mais propensos do que outros a conter vírus ou malware.

**Nota:** Esta propriedade não restringe anexos com base no tipo de arquivo real, somente com base na extensão. Para habilitar a validação de tipo MIME, que valida se o tipo MIME de um arquivo corresponde à extensão de arquivo e pode bloquear anexos que não passam nesta validação, consulte .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Em **Comportamento e limites de anexo** localize **Lista de extensões de arquivo (separadas por vírgulas) que podem ser anexadas a documentos por meio da caixa de diálogo de anexo** propriedade.
3. Insira as extensões de arquivo e clique em **Salvar** .
   Se nenhuma extensão for especificada, todas as extensões serão permitidas. No entanto, se alguma extensão for especificada, todas as extensões não listadas serão restritas. As extensões listadas não devem incluir o ponto (.) prefixo ou espaços após vírgulas. Por exemplo, insira `xls,xlsx,doc,docx` .

#### Desabilitar anexos em uma tabela

Você pode impedir que os usuários adicionem anexos a registros em uma tabela específica.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Abra um registro na tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista de entradas do dicionário, selecione o primeiro registro na lista (o registro sem **Nome da coluna** entrada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicionar `no_attachment` para **Atributos** campo, separado por vírgulas de todos os atributos existentes. Para obter mais informações, consulte Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário.

### Anexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexos para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexos está habilitada para Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexos para outras tabelas. A habilitação da indexação de anexos faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária. Para tabelas grandes, como a tabela Tarefa, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é realizada melhor durante horários fora de pico.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Mapas de atributos da tabela de índice de texto, selecione **Novo** .
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

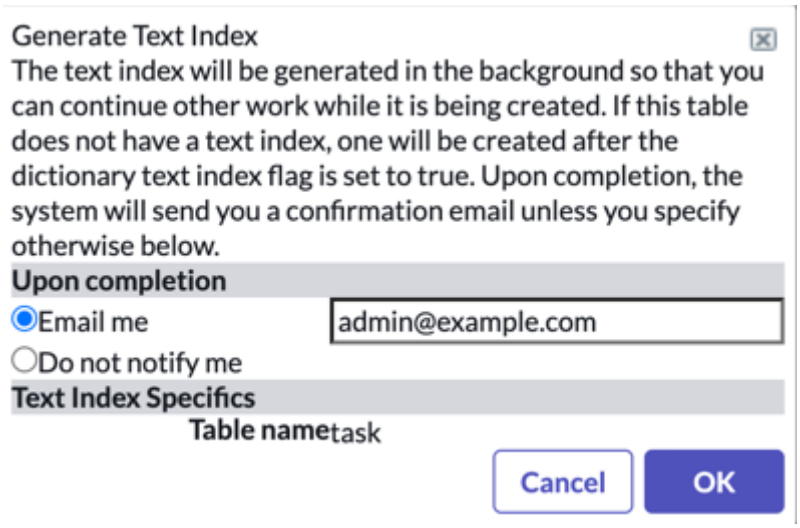
| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | <table name> |
| Nome de atributo | Índice de anexo |
| Valor | verdadeiro |

**Nota:** O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é distribuído em cascata para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela Tarefa não habilita a indexação de anexos na tabela Incidente. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexos. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem é exibida indicando que a mudança do atributo de índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.
6. Selecione para descartar a mensagem de reindexação **OK** .
7. No formulário Configuração do índice de texto, selecione **Gerar índice de texto** link relacionado.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK** .
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar** e selecione **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




9. Selecione para ignorar a mensagem de confirmação **OK** .

### Resultado

O sistema começa a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

#### Oculte o link do anexo [exibir]

Os usuários podem abrir um anexo clicando no nome do arquivo ou em **[exibir]** link. . **[exibir]** O link abre o arquivo no navegador, que executa o código JavaScript como parte do anexo. Você pode ocultar **[exibir]** link. Os usuários ainda podem exibir anexos clicando no nome do arquivo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

### Procedimento

1. Adicione o. `glide.ui.disable_attachment_view`e. `glide.ui.attachment_popup`propriedades.
   Para obter instruções sobre como adicionar propriedades à plataforma, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
2. Para `glide.ui.disable_attachment_view`, defina **Tipo** para **verdadeiro/falso** e defina **Valor** para **verdadeiro** .
3. Para `glide.ui.attachment_popup`, defina **Tipo** para **verdadeiro/falso** e defina **Valor** para **falso** .
4. Para retornar ao comportamento padrão (habilitar o link), defina `glide.ui.attachment_popup`propriedade **Valor** para **verdadeiro** .

#### Configurar ícones de anexo

Configure o ícone que aparece ao lado de um anexo de um tipo de arquivo específico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Determine o caminho do arquivo de imagem ou carregue uma nova imagem.
2. Navegar até **IU do Sistema** > **Regras de Ícones de Anexo**.
3. Abra uma regra existente ou clique em **Novo** para criar uma nova regra.
4. Insira os detalhes da regra.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Selecionar ícone por** | Selecione **Tipo de MIME** ou **Extensão de arquivo** .<br>**Nota:** Se um tipo de arquivo tiver um ícone especificado por **Tipo de MIME** e um ícone diferente especificado por **Extensão de arquivo** . **Tipo de MIME** o ícone tem precedência. |
| **Tipo de MIME** | Se **Selecione o ícone por** . **Tipo de MIME** , Insira o tipo MIME e o subtipo a serem associados ao ícone, separados por uma barra (exemplo: `aplicação/pdf` ). |
| **Extensão de arquivo** | Se **Selecione o ícone por** . **Extensão de arquivo** , insira a extensão de arquivo a ser associada ao ícone que começa com o ponto (exemplo: `.pdf` ). |
| **Ícone** | Insira o caminho para o arquivo de imagem do ícone (exemplo: `images/icons/attach_pdf.gifx` ) |

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

## Usando formatadores

Um formatador é um elemento de formulário usado para exibir informações que não são um campo no registro. Adicione formatadores a um formulário configurando o formulário.

### Exemplos de formatadores na plataforma de base

| Formatador | Descrição |
|---|---|
| Formatador de atividades | Exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.<br>Para obter um exemplo de um formatador de atividade, consulte Formatador de atividades. |
| Formatador do fluxo de processos | Exibe as diferentes fases em um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.<br>Para obter um exemplo de um formatador de fluxo de processo, consulte Formatador do fluxo de processos. |
| Formatador de trilhas de navegação primária | Fornece trilhas para mostrar o primário ou primários da tarefa atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplos de formatadores na plataforma de base

| Formatador | Descrição |
|---|---|
| | Para obter um exemplo de um formatador de trilhas primárias, consulte Formatador de trilhas de navegação primária. |
| Formatador do consolidador de aprovação | Exibe informações de resumo dinâmico sobre a solicitação que está sendo aprovada.<br><br>Para obter um exemplo de um formatador de resumo de aprovação, consulte Formatador do consolidador de aprovação. |
| Formatador de relacionamentos de IC | Exibe no formulário de IC uma barra de ferramentas para exibir os relacionamentos entre o IC atual e os ICs relacionados.<br><br>Para obter um exemplo de ícones do formatador de relações de IC, consulte Formatador de relacionamentos de IC . |

**Nota:** Os elementos do formatador não podem ser exportados para PDF. Ao exportar dados PDF de um formulário, todos os elementos formatadores adicionados ao formulário não são exibidos na saída PDF.

Para criar um formatador personalizado, crie uma macro de IU para definir o conteúdo para o formatador e, em seguida, crie um formatador que se refere à macro de IU. Em seguida, você pode adicionar o formatador a um formulário.

### Crie uma macro de IU para um formatador

Crie uma macro de IU para definir o conteúdo que o formatador exibe.

#### Antes de Iniciar

Esta funcionalidade requer conhecimento do script Jelly.
Função necessária: iu_macro_admin

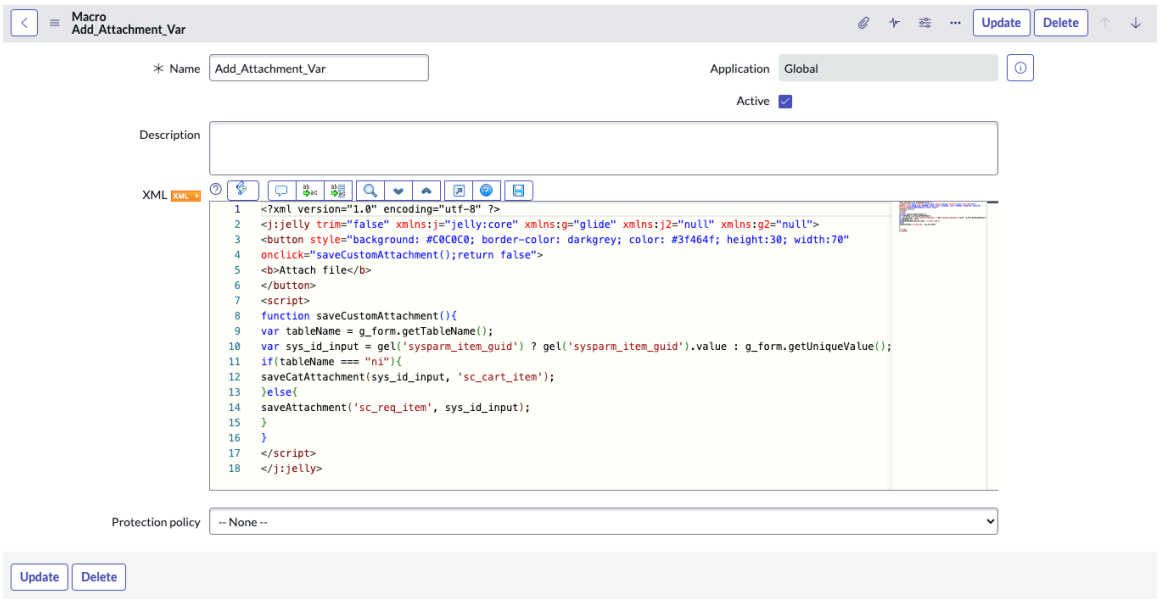
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
4. Em **XML** Campo Script, insira Script Jelly para definir o conteúdo a ser exibido pelo formatador.

**Nota:** A Macro de IU do formatador representa uma linha na IU. E deve começar e terminar com <TR></TR>marcadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Este script Jelly é reproduzido abaixo em texto simples que você pode copiar para o formulário Macro como base para o script de macro.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. Clique em **Enviar**.

### Crie um formatador e adicione-o a um formulário

Crie o formatador depois de criar a macro de IU que define o conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com a macro de IU instalada, crie o formatador que faz referência a ela e adicione-o ao formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** , insira um nome descritivo para o formatador.
4. Em **Formatador** , insira o nome da macro de IU com .xml anexado a ele.
5. Em **Tabela** , selecione a tabela na qual o formatador será usado.
6. Em **Tipo** campo, selecione **Formatador** .
7. Clique em **Enviar**.
8. Para adicionar o formatador a um formulário, configure o design do formulário e adicione o formatador.
   O formatador aparece no formulário de acordo com suas seleções.

#### Formatador de atividades

O formatador de atividades fornece uma maneira fácil de rastrear itens não salvos com um campo no registro, por exemplo, campos de diário, como comentários e anotações de trabalho.

O formatador de atividades é habilitado por padrão na tabela Tarefa [tarefa] e em outras tabelas que estendem a tabela Tarefa, como a tabela Incidente [incidente]. Ele também está habilitado na tabela Aprovações [sysapproval_approver].

Você pode filtrar o conteúdo que aparece no formatador de atividades e participar dos feeds de registro no registro. Você pode criar um formatador de atividade para qualquer formulário e configurar propriedades que controlam quais campos aparecem no formatador. O número ao lado de Atividades indica o número de entradas no feed de registro. O número é atualizado quando os usuários usam o filtro.

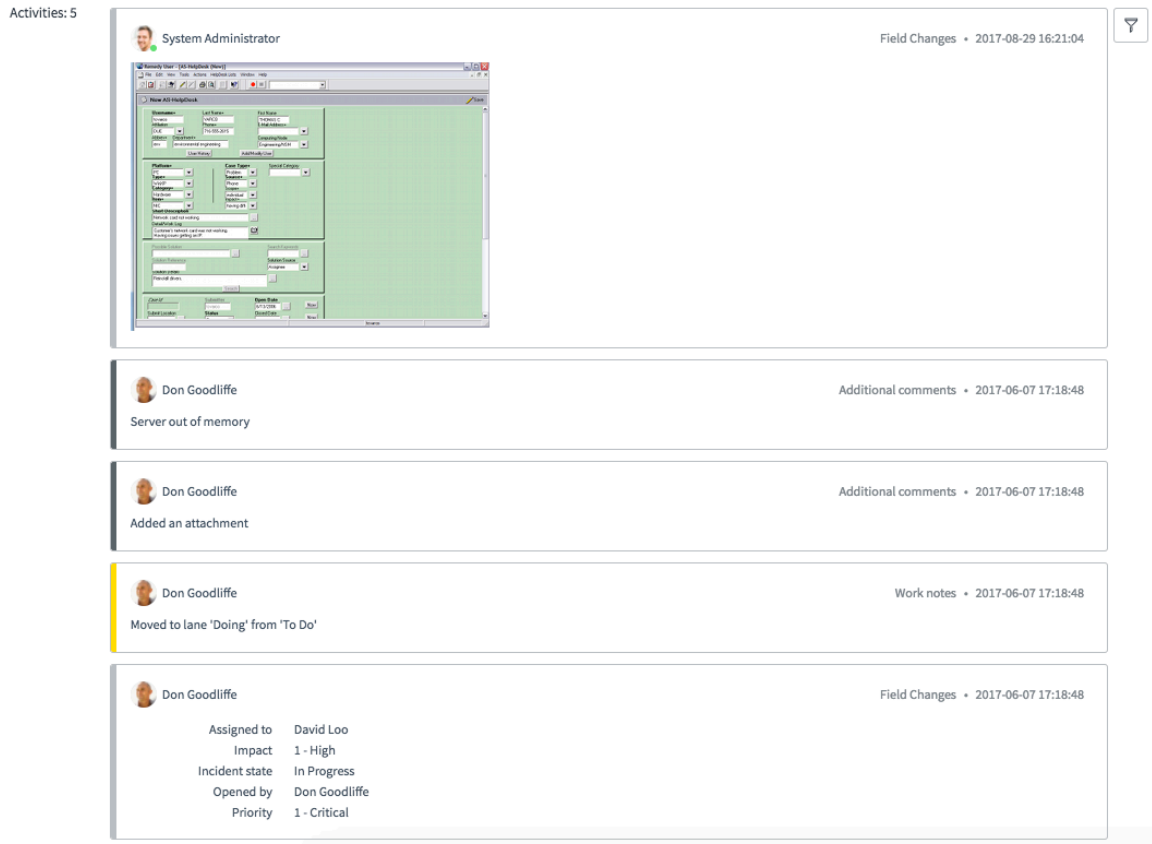
O tipo de atividade e um carimbo de data/hora são exibidos na parte superior de cada entrada.

Em IU principal, o formatador de atividades mostra atualizações em tempo real para que você possa ver as informações mais recentes sem atualizar o formulário. A presença do usuário permite que você veja quando outros usuários estão inserindo comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### IU principal formatador de atividades




## Crie um formatador de atividade

Você pode criar um formatador de atividade para qualquer tabela auditada.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para o formatador, como `Atividades (tarefa)` .
4. Selecione uma **Tabela**.
5. Insira `activity.xml` em **Formatador** campo.
6. Saia do **Tipo** como **Formatador** .
7. Clique em **Enviar**.

### Resultado

**Nota:** Você pode criar mais de um formatador de atividades para uma tabela, no entanto, o sistema não permite que você adicione mais de um formatador de atividades a um formulário.

### O que Fazer Depois

Adicione o novo formatador de atividade aos formulários conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicione o formatador de atividades a um formulário

Adicione um formatador de atividade a qualquer formulário para rastrear campos de diário no formulário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

#### Procedimento

1. Verifique se a tabela associada ao formulário é auditada.
2. Configure o layout do formulário a ser adicionado **Atividades (filtradas)** .

**Nota:** Em IU principal, não é possível colocar outro campo entre um campo de registro e o formatador de atividades. O Fluxo de atividades foi criado para manter os campos de registro empilhados sobre o formatador de atividades.

Os estilos de campo não são aplicados a campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividades. Os estilos desses campos podem ser definidos usando `glide.ui.activity_stream.style.comments` e. `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` propriedades do sistema localizadas na tabela sys_properties.

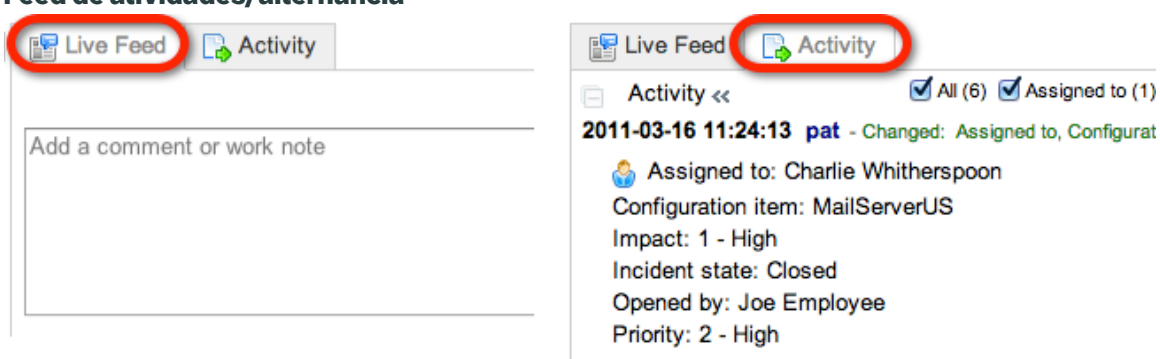
### Habilite a alternância Feed de atividades

Habilite a alternância Feed de atividades - Atividade, que permite que os usuários alternem entre o feed de atividades e o feed de documentos de um registro.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o Feed de atividades para interagir com outros usuários em um registro publicando mensagens e adicionando anexos ao feed. Use o formatador de atividades para ver um resumo geral da atividade do registro.

**Feed de atividades/alternância**




. *`glide.ui.show_live_feed_activity property`*está habilitado. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades** e habilite o. **Alterne a exibição da guia Feed de atividades no formatador de atividades** opção.

#### Procedimento

1. Verifique se os plug-ins do Feed de atividades e do Feed de registros estão ativos.
2. Se o formatador de atividade não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Defina `live_feed` atributo de dicionário como verdadeiro no formulário.
   Esta ação adiciona o feed de atividades ao formatador de atividades.
4. Habilite a propriedade do sistema.
   a. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades**.
   b. Habilite o. **Alterne a exibição da guia Feed de atividades no formatador de atividades** opção ( `glide.ui.show_live_feed_activity property`).

### Personalizar atividades

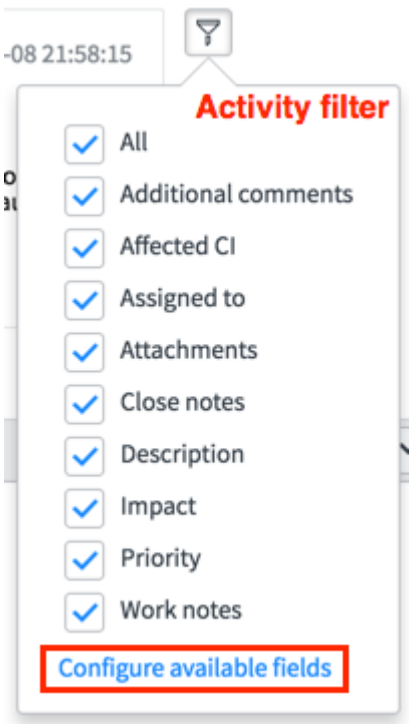
Você pode personalizar quais campos aparecem no formatador de atividades. Você pode adicionar ou remover campos da lista de atividades que os usuários podem selecionar ao abrir o filtro de atividades.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_form e personalize_list

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Personalize os campos que aparecem no filtro de atividades**




## Procedimento

1. Selecione o ícone de filtro de atividades ( ).
2. Na parte inferior da lista, selecione **Configure os campos disponíveis** .
3. Na lixeira, selecione os campos desejados em **Disponível** e mova-as para **Selecionado** coluna.
   As atividades aparecem em ordem alfabética, independentemente da ordem em **Selecionado** coluna.

   **Nota:** Em IU principal, **Configure os campos disponíveis** É responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho.

4. Selecione **Salvar** para adicioná-los ao formatador de atividades e ao filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Os administradores também podem modificar a propriedade do sistema **Campos do formatador de atividade de incidente** ( *glide.ui.incident_activity.fields*). Acesse esta propriedade por **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**. O sistema sincroniza automaticamente os valores na propriedade do sistema e as seleções feitas.

#### Configure funções para exibir e-mails no formatador de atividades

A propriedade do sistema *glide.ui.activity.email_roles*permite que você controle quais funções podem ver e-mails no formatador de atividades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No formatador de atividades, os usuários veem a atividade somente para campos que têm permissão para ler. Por exemplo, os usuários de autoatendimento podem ver o formatador de atividades na exibição de autoatendimento do formulário Incidente, mas não veem anotações de trabalho, a menos que as regras de segurança tenham sido personalizadas para permitir isso.

. **E-mails-gerados automaticamente** ou **Correspondência de e-mails** o campo está incluído na lista de atividades, todos os usuários veem todos os e-mails. Nenhuma determinação é feita se um usuário final, por exemplo, deve ver um e-mail contendo anotações de trabalho. Configure esta propriedade para restringir esta capacidade a funções especificadas.

**Nota:** O e-mail não aparece como uma atividade até que seja enviado. Se as propriedades de e-mail não estiverem configuradas para entrega de saída, a mensagem poderá ser encontrada navegando até **Caixas de Correio do Sistema** > **Caixa de Saída**.

### Procedimento

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade rotulada **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem exibir e-mails no Formatador de atividades quando "Emails-autogerated" ou "Emails-correspondence" estão incluídos.**
3. Adicione funções à propriedade, separadas por vírgulas.
   Essas são as únicas funções que podem ver e-mail no formatador de atividades. Todas as outras funções são impedidas de ver o e-mail. Se nenhuma função estiver listada, todos os usuários poderão ver o e-mail. A função itil está na lista por padrão.
4. Clique em **Salvar**.

#### Configure a propriedade Tamanho máximo da atividade

Use a propriedade glide.max_activity_size para aumentar a quantidade de conteúdo que pode estar visível no formatador de atividades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tamanho padrão de uma atividade é 100 * 1024, o que faz com que grandes quantidades de conteúdo sejam ocultadas no formatador de atividades. Você pode mudar o valor padrão adicionando a propriedade glide.max_activity_size.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Digite sys_properties.list no navegador de aplicações.
2. Selecione **Novo** e insira os seguintes valores.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | glide.max_activity_size |
| Tipo | inteiro |
| Valor | 102400<br><br>Use este campo para aumentar o número de conteúdo permitido no formatador de atividades. Este valor deve estar em bytes, por exemplo, 100 * 1024 ou 102400. |

## Habilite o botão de resposta de e-mail para o formatador de atividades em IU principal

. `glide.ui16.emailStreamResponseActions`a propriedade do sistema determina se um usuário pode responder a e-mails usando o botão de resposta de e-mail no fluxo de atividades do IU principal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Adicione a seguinte propriedade do sistema.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | `glide.ui16.emailStreamResponseActions` |
| **Descrição** | Adicione o botão de resposta de e-mail ao fluxo de atividades. |
| **Tipo** | verdadeiro \| falso |
| **Valor** | Defina o valor como **verdadeiro** . Se esta propriedade não estiver configurada, o valor padrão será falso. |

3. Selecione **Enviar**.

## Configure as cores do formatador de atividade

Use as propriedades glide.ui.activity_stream.style.comments e glide.ui.activity_stream.style.work_notes para mudar a codificação por cores no formatador de atividades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Adicione uma propriedade do sistema para **Comentários adicionais** campo.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | `glide.ui.activity_stream.style.comments` |
| Tipo | cadeia de caracteres |

   c. Selecione **Enviar**.
3. Mude a cor do **Comentários adicionais** campo.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.comments.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira `Verde claro` . O valor padrão é Transparente.
   c. Selecione **Atualizar**.
4. Adicione uma propriedade do sistema para **Anotações de trabalho** campo.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` |
| Tipo | cadeia de caracteres |

5. Mude a cor do **Anotações de trabalho** campo.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.work_notes.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira `Azul` . O valor padrão é ouro.
   c. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formatador do fluxo de processos

O formatador de fluxo do processo fornece um resumo gráfico das fases de um processo. O formatador é normalmente mostrado na parte superior dos formulários que fazem parte de um processo.

Cada registro na tabela Formatador de fluxo [sys_process_flow] representa uma fase do processo e pode ter uma condição diferente aplicada a ele. Quando as condições especificadas são atendidas, o formatador realça a fase atual e coloca uma marca de seleção ao lado de todas as fases anteriores.

Estes exemplos mostram um fluxo de trabalho em IU principal interface.

#### IU principal fluxo do processo para uma solicitação de mudança

Quando quaisquer fases do formatador são definidas para uma tabela, elas aparecem no formulário associado a essa tabela na ordem especificada, supondo que o formatador tenha sido adicionado ao formulário.

### Ative o formatador de fluxo do processo

Você pode ativar o plug-in Formatador de fluxo de processo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Crie um formatador de fluxo de processo

Você pode criar uma fase do formatador de fluxo de processo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Fluxo do Processo**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** Preencha o formulário, conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Selecione uma tabela para este formatador de fluxo de processo. |
| Nome | Insira um nome para identificar o formatador. |
| Rótulo | Insira o nome a ser exibido no slushbucket de configuração do formulário. |
| Ativo | Marque a caixa de seleção para garantir que a fase do formatador esteja ativa. Quando a caixa de seleção está desmarcada, a fase do formatador não aparece na exibição de fluxo. |
| Ordem | Insira um número para indicar onde no fluxo do processo o formatador será exibido. Os formatadores são organizados com o menor número à esquerda e o maior número à direita. |
| Condição | Use o construtor de condições para definir as condições sob as quais o formatador é realçado como Atual. Qualquer campo disponível no construtor de condições, como ANS ou Impacto, pode ser usado para acionar uma fase de fluxo do processo. |
| Descrição | Descreva o formatador de fluxo do processo. Esta descrição não aparece no formatador real. |

**4.** Repita conforme necessário para cada fase.

### Formatador de trilhas de navegação primária

O formatador de trilhas primárias na tabela Tarefa fornece trilhas que mostram o primário ou primários da tarefa atual. Este formatador também pode ser usado em qualquer tabela que estenda a Tarefa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

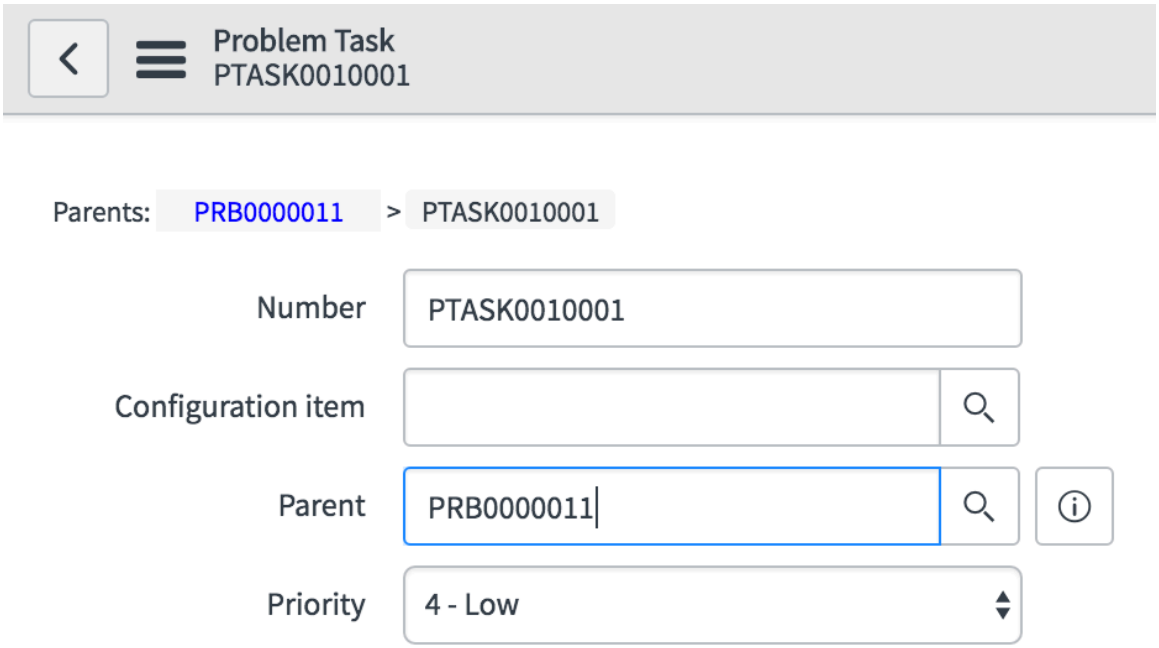
Para adicionar o formatador de trilhas primárias a um formulário, configure o formulário e adicione **Trilhas primárias** para o local desejado. As trilhas mostram apenas seis níveis de pais. Se existirem mais níveis, as trilhas exibirão reticências ('''...''').

. **Primário** o campo de referência também deve conter um valor para as trilhas de navegação serem exibidas. Pode ser necessário configurar o formulário para conter o. **Primário** também.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Trilhas**




### Personalize o formatador de trilhas primárias

Você pode personalizar o formatador de trilhas primárias para controlar quais trilhas aparecem.

### Antes de Iniciar

**Função necessária:** administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias** .
3. Clique em **Exibir macro de IU para este formatador** para exibir ou modificar o formatador subjacente. Por padrão, a trilha usa o campo de exibição padrão, **GetDisplayValue(),** como o link na trilha. Para personalizar isso, adicione a linha a seguir, substituindo **Nome do campo** parâmetro com o nome do campo desejado (não o rótulo do campo):

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

Se um usuário apontar para uma trilha, a descrição resumida desse registro aparecerá como uma dica por padrão. Para exibir dicas alternativas para a trilha, adicione a linha a seguir, substituindo **Nome do campo** parâmetro com o nome do campo desejado (não o rótulo do campo):

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

Certifique-se de adicionar essas linhas no local apropriado, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

### Use o formatador de trilhas primárias em tabelas que não sejam de tarefa

O formatador de trilhas de navegação primária pode ser usado em tabelas que não sejam de tarefa, desde que a tabela tenha uma referência a si mesma por meio de um campo chamado **primário** .

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para disponibilizar o formatador para uma tabela diferente, duplique o formatador usado pela tabela Tarefa:

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias** .
3. Defina **Tabela** para a tabela apropriada.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Inserir** .
5. Adicione o novo formatador ao formulário apropriado.

### Formatador do consolidador de aprovação

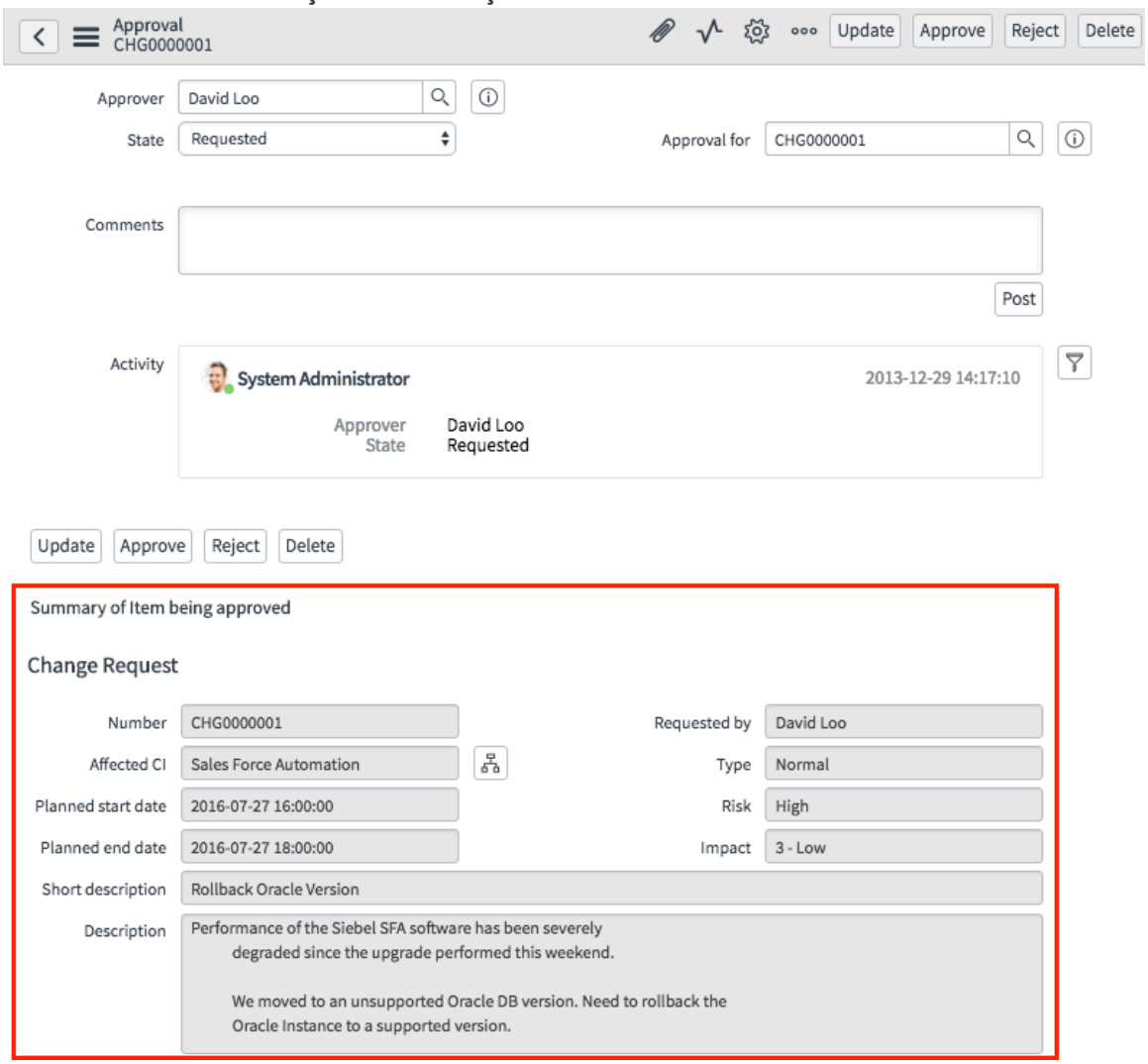
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

O consolidador de aprovação exibe informações diferentes dependendo do que está sendo aprovado, como uma solicitação de mudança ou uma solicitação do catálogo de serviços. A seguir estão dos exemplos.

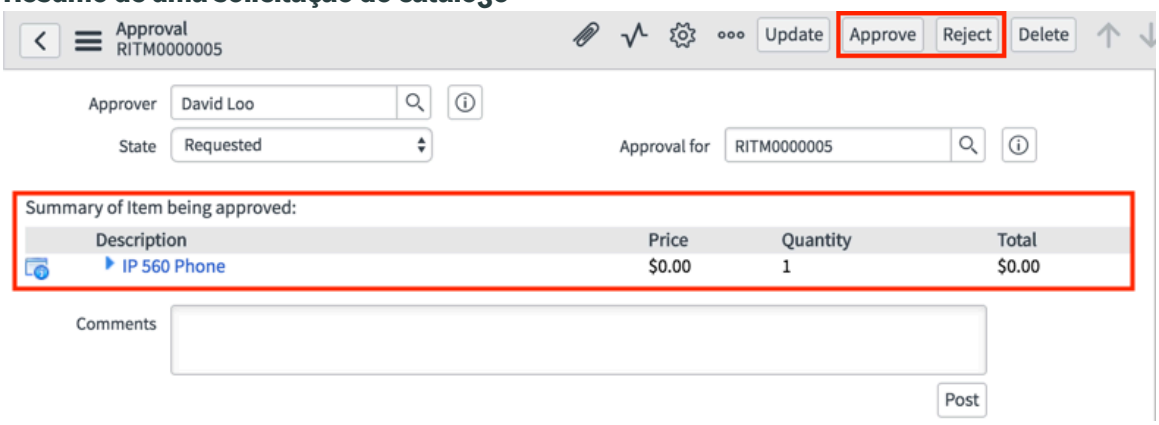
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resumo de uma solicitação de mudança




### Resumo de uma solicitação do catálogo




O botão **Rejeitar** permite que o aprovador negue um ou mais itens solicitados em uma solicitação de vários itens, antes de aprovar a solicitação geral. Se um item solicitado for negado, o fluxo de trabalho desse item nunca será iniciado. O aprovador pode escolher **Aceitar** o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Quando a solicitação geral for aprovada, você deverá garantir que esse botão **Rejeitar** esteja oculto. Se esse botão for usado após a aprovação da solicitação, o fluxo de trabalho do item solicitado será cancelado, deixando a fase em um estado inconsistente. Da mesma forma, o botão **Aceitar** nos itens solicitados deve aparecer somente antes que a solicitação geral seja aprovada ou rejeitada.

**Tópicos relacionados**

Usando formatadores

### Substitua um formatador por macros

O sistema usa formatadores para lidar com renderização complexa de elementos de formulário específicos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: iu_macro_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exemplos de elementos de formulário renderizados por formatadores na plataforma de base são:

- Formatador de atividades: Exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.
- Formatador de fluxo de processo: Exibe as diferentes fases de um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.
- Formatador de trilhas primárias da tarefa: Fornece trilhas para mostrar o pai ou pais da tarefa atual.
- Formatador do resumo de aprovação: Exibe informações de resumo dinâmico sobre o elemento que está sendo aprovado.

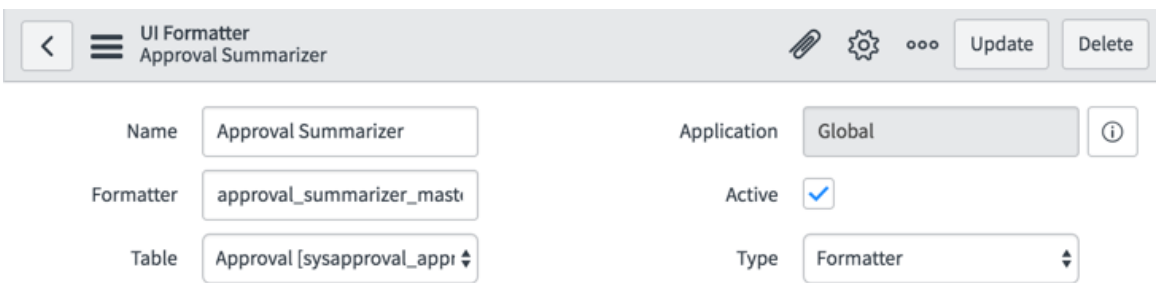
Uma macro de IU pode substituir formatadores fornecidos no sistema de base.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** , insira o mesmo nome do formatador que você deseja substituir, mas omita a extensão .xml.
4. Preencher os demais campos do formulário.
5. Clique em **Enviar**.

### Example:

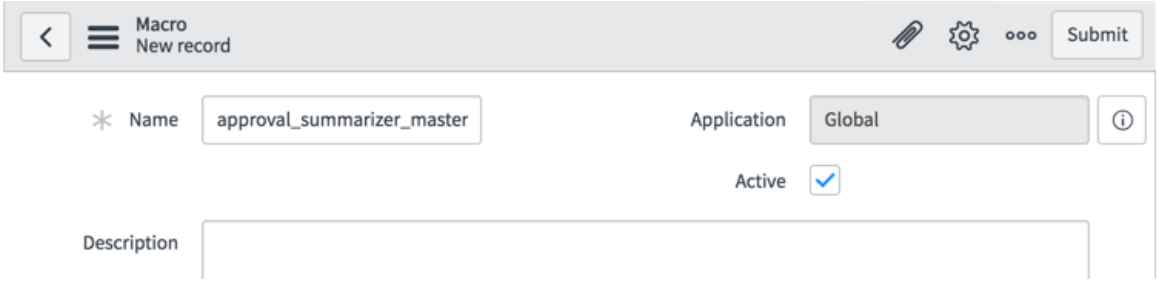
Este exemplo mostra o formulário que define o formatador do resumo de aprovação existente:




Este é o formulário da macro de IU que substitui o formatador do resumo de aprovação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Limite o número de entradas de fluxo de atividades

Você pode definir uma propriedade do sistema para limitar o número de entradas permitidas em um fluxo de atividades.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Insira sys_properties.list No filtro Navegação.
2. PESQUISE a propriedade *`glide.history.max_entries`*.
3. Edite o. **Valor** propriedade para definir o número máximo de entradas que os usuários podem exibir em um fluxo de atividades.

**Nota:** As novas entradas não contam para o número máximo até que o formulário seja atualizado.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Nome | glide.history.max_entries |
| Descrição | Número máximo de entradas permitidas para exibir em um fluxo de atividades. O número padrão é 250. As novas entradas não contam para o número máximo até que o formulário seja atualizado. |
| Tipo | inteiro |
| Valor padrão | 250 |

### Usando modelos de formulário

simplificam o processo de envio de novos registros, preenchendo campos automaticamente.

Para usar um modelo, preencha os campos mais usados para uma tabela específica, salve-o como um modelo e torne o modelo acessível para os usuários. Os usuários podem aplicar manualmente um modelo ao criar registros, ou um administrador pode definir scripts para aplicar modelos automaticamente.

Crie modelos para os formulários que você usa com frequência, como incidente, problema e mudança. Não há limite para o número de modelos que você pode criar ou acessar, mas ter muitos modelos para cada formulário torna os modelos mais difíceis de gerenciar.

Você pode criar controles de acesso no nível de tabela para restringir a criação de modelos. Quando aplicado, um usuário que cria um novo registro a partir de um modelo deve satisfazer o controle de acesso save_as_template para cada campo modificado pelo modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Modelos aplicados automaticamente

Você pode criar um modelo que se aplique automaticamente a novos registros criados pelo usuário em uma tabela específica. Para criar esse tipo de modelo, defina o nome do modelo para corresponder ao nome da tabela à qual o modelo se aplica.

Por exemplo, imagine que você deseja aplicar um modelo automaticamente quando um usuário cria um registro na tabela Windows Server [cmdb_ci_win_server]. Defina **Nome** campo para **cmdb_ci_win_server** e o. **Tabela** campo para **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** No formulário Modelo.

Os modelos automáticos são sempre globais. Eles não honram o. **Usuário** e. **Grupos** Campos no formulário Modelo. Os modelos automáticos não se aplicam a registros criados pelo sistema, como registros gerados por regras de negócios, ações de IU ou fluxos de trabalho.

**Tópicos relacionados**

Oculte a barra de modelo de uma tabela

### Crie um modelo usando o formulário Modelo

Crie um registro de modelo para qualquer tabela preencher determinados campos automaticamente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Template_editor_global ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um modelo usando o formulário Modelo.

Os modelos permitem que os usuários concluam registros de forma mais rápida e uniforme.

O vídeo acima mostra como concluir o procedimento abaixo para criar um modelo usando o formulário Modelo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Modelo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome deste modelo.<br>**Nota:** O nome do modelo não pode corresponder a um nome de tabela existente. |
| Tabela | Tabela à qual este modelo se aplica. Selecione **Global** para disponibilizar o modelo para uso com todas as tabelas.<br>**Nota:** A lista de tabelas mostra apenas as tabelas e visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo do modelo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado. |
| Usuário | Usuário que pode configurar e aplicar o modelo. Se você definir um usuário, nenhum outro usuário poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**. |
| Grupos | Grupo cujos membros podem configurar e aplicar o modelo. Se você definir um grupo, nenhum outro grupo poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**. |
| Global | Opção para permitir que qualquer usuário que possa acessar os modelos exiba e aplique este modelo. |
| Descrição resumida | Descrição do modelo.<br>**Nota:** A adição de conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao **Descrição resumida** campo dos formulários que usam este modelo. |
| Modelo | Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo na tabela especificada na coluna esquerda e insira os dados a serem preenchidos automaticamente na coluna direita.<br>**Nota:** Mesmo que você possa selecionar campos com pontos no modelo, eles não se aplicam aos campos que estão no formulário. |
| Elemento de link | Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor como o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária.<br>**Nota:** Este campo não aparece por padrão. Configure o formulário do modelo para adicionar o campo. |

4. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois
Consulte Escopo da aplicação .

## Crie modelos para registros de tarefa relacionados

Os administradores podem criar um modelo para um registro de tabela de tarefas que também cria um ou mais registros relacionados na tabela de tarefas secundária.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem entender os relacionamentos primário-secundário entre as tabelas de tarefas. Por exemplo, a tabela Tarefa de Mudança é secundária da tabela Mudança e a tabela Tarefa de Incidente é secundária da tabela Incidente.

**Nota:** Os modelos secundários só podem ser aplicados automaticamente se você aplicar primeiro o modelo primário de um módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. No modelo de tabela de tarefa primária, configure o layout do formulário para adicionar esses campos.
   - **Próximo modelo secundário relacionado**
   - **Próximo modelo relacionado**
   - **Elemento de link**
2. Crie um modelo Para a tabela Tarefa primária.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela de mudança.

### Modelo de mudança de amostra

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Adicionar servidor à rede |
| Tabela | Mudança [change_request] |
| Descrição resumida | Configure um servidor na rede |
| Modelo | ○ [Descrição resumida][Configurar servidor na rede]<br>○ [Categoria][Hardware]<br>○ [Grupo de atribuição][Hardware] |

3. Crie um modelo para a primeira tarefa relacionada.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela Tarefa de mudança.

### Modelo de tarefa de mudança de primeira amostra

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Servidor de pedidos |
| Tabela | Tarefa de mudança [change_task] |
| Descrição resumida | Hardware do servidor do pedido |
| Modelo | ○ [Descrição resumida][Solicitar hardware do servidor]<br>○ [Grupo de atribuição][Hardware] |
| Elemento de link | Solicitação de mudança |

4. Crie um modelo para cada tarefa relacionada adicional.
   Por exemplo, crie um modelo adicional para a tabela Tarefa de mudança.

### Modelo de tarefa de mudança de amostra

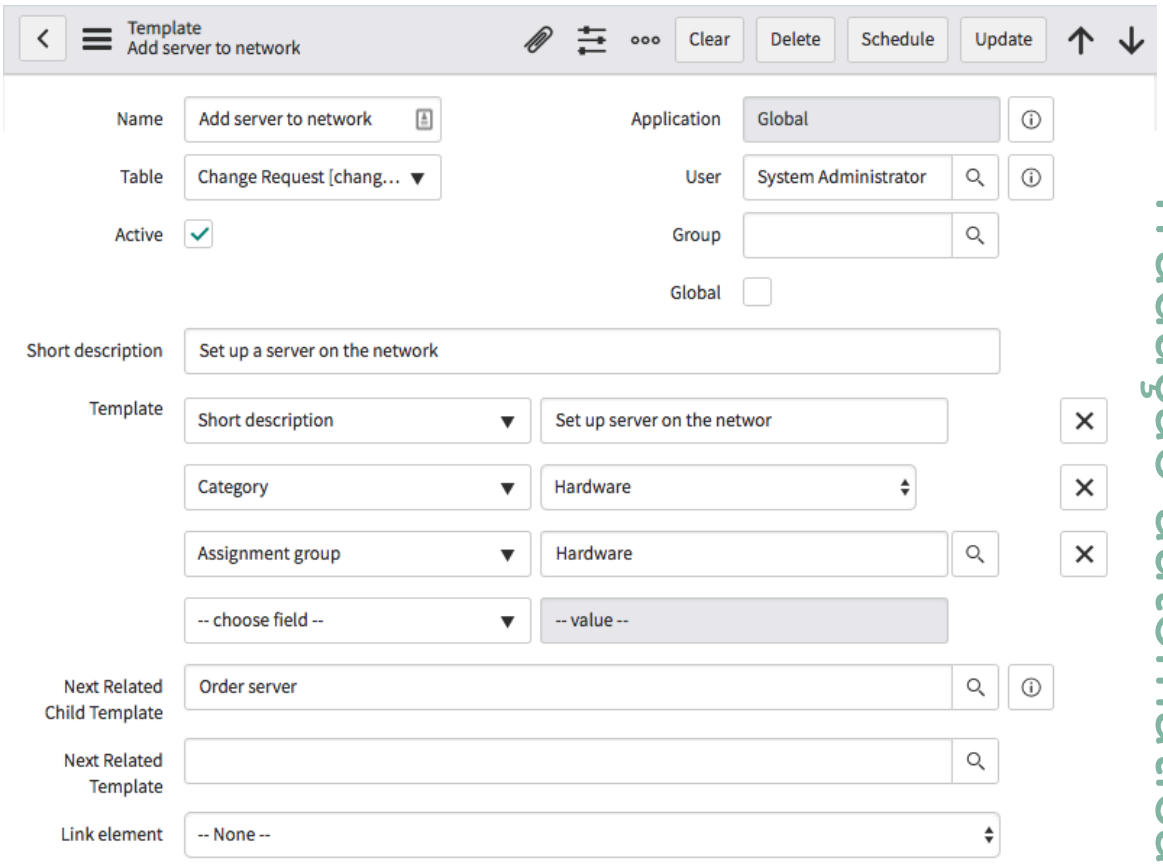
| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Instale o servidor na rede |
| Tabela | Tarefa de mudança [change_task] |
| Descrição resumida | Instale o servidor na rede |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Modelo | ○ [Descrição resumida][Instalar servidor na rede]<br>○ [Grupo de atribuição][Hardware] |
| Elemento de link | Solicitação de mudança |

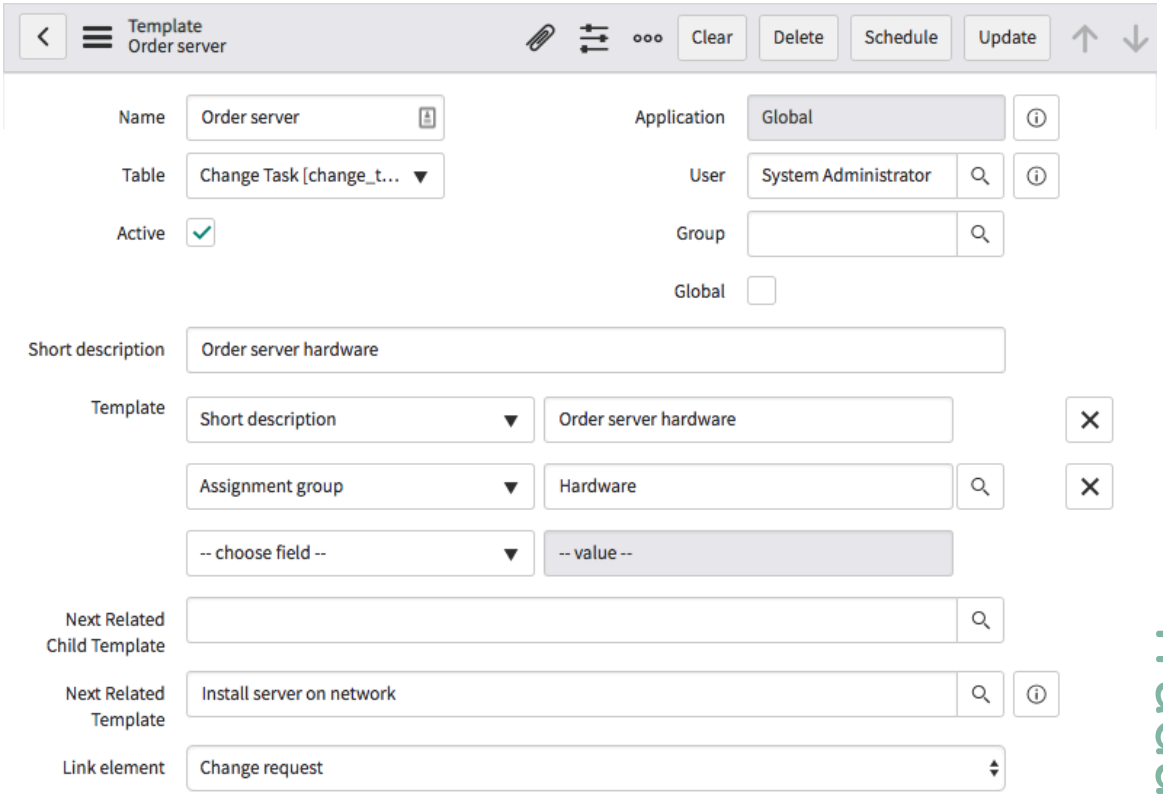
5. No modelo de tabela de tarefa primária, defina **Próximo modelo secundário relacionado** à primeira tarefa secundária relacionada.
   Por exemplo, no modelo Adicionar servidor à rede, selecione `Servidor de pedidos` em **Próximo modelo secundário relacionado** campo.




6. Para cada tarefa relacionada secundária, defina **Próximo modelo relacionado** para o próximo modelo de tarefa relacionada.
   Por exemplo, no modelo de servidor de pedido, selecione `Instale o servidor na rede` em **Próximo modelo relacionado** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:** O último modelo de tarefa relacionada não tem um valor para **Próximo modelo relacionado** . Por exemplo, o. **Instale o servidor na rede** o modelo não tem um valor em **Próximo modelo relacionado** .

## O que Fazer Depois

Crie um módulo Para o modelo de tabela de tarefa primária para que os modelos secundários possam ser aplicados a registros de tarefa relacionados. Por exemplo, crie um módulo para **Adicionar servidor à rede** .

### Salve um formulário para criar um modelo

Salve um formulário preenchido como um modelo.

## Antes de Iniciar

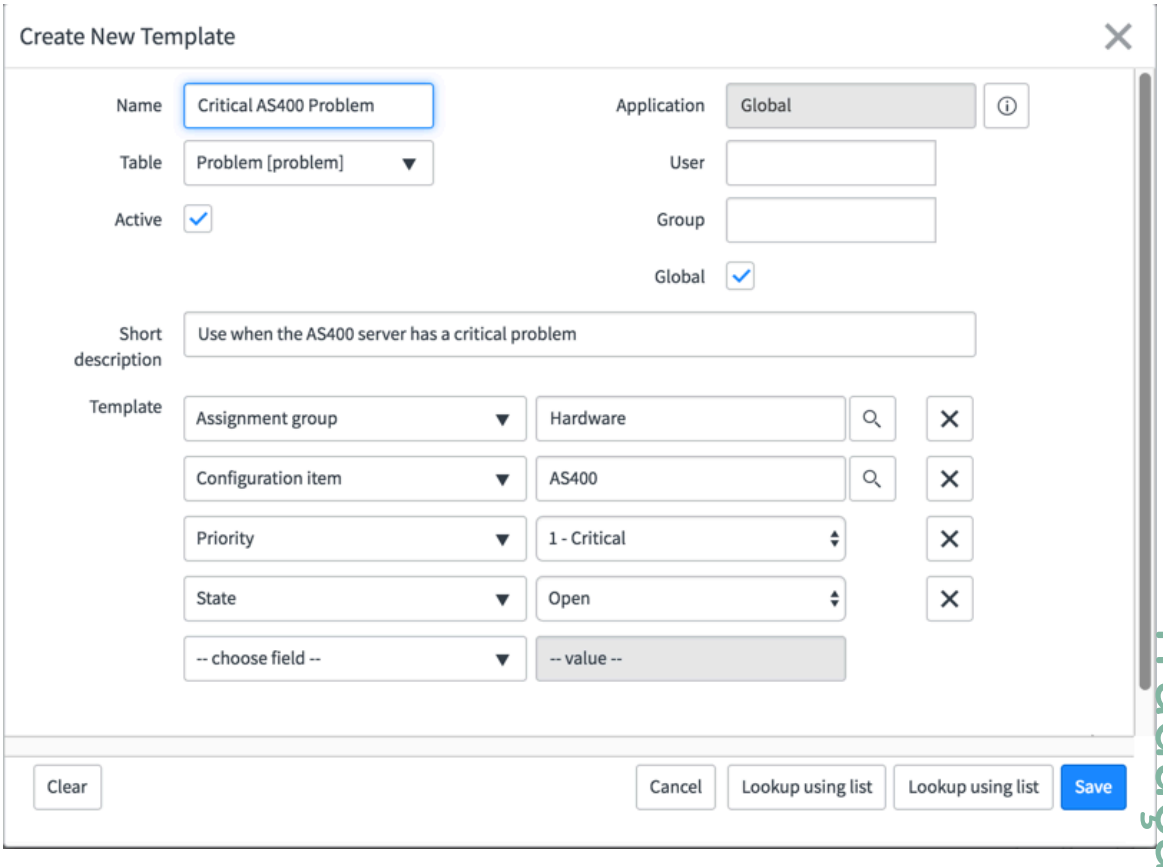
Alterne a barra de modelo para que ela fique visível nos formulários.
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplicar o modelo.
3. Na barra de modelos, clique no ícone de mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Insira um nome descritivo para facilitar para um usuário selecionar o modelo correto.
5. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
6. Clique em **Salvar**.

**Tópicos relacionados**

Tipos de regra de ACL

## Criação de registro de programação a partir de um modelo

Você pode criar e programar um trabalho agendado para criar registros com base em um modelo. Por exemplo, você pode criar regularmente um registro de tarefa preenchido para executar um backup semanal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione um registro de modelo.
3. Clique em **Programar**.
   . Geração de entidade programada o formulário é exibido.
4. Em **Executar** lista de seleção, selecione a frequência com que um registro deve ser criado.
5. Preencha as informações da programação.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie um módulo para um modelo

Você pode criar um módulo para abrir um formulário com dados de modelo pré-preenchidos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos secundários serão aplicados somente se o modelo primário for aplicado a partir de um módulo. Os modelos secundários não são aplicados aplicando um modelo a um novo formulário.

## Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação, como **Autoatendimento** e clique no ícone editar aplicação (lápis).
2. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
3. Preencha **Título** e. **Pedido** conforme apropriado.
4. Na seção Formulário Tipo de link, no campo de tabela, selecione a tabela na qual você deseja criar o formulário.
5. Em **Tipo de link** campo, selecione **URL (dos argumentos)** .
6. Em **Argumentos** campo, insira `<table>.do?sys_id--1&sysparm_template- <templatename>` . `<table>` é o nome da tabela selecionada para o campo de tabela, por exemplo `incidente` . . `<templatename>` é o nome do modelo que você deseja usar para preencher previamente o formulário, por exemplo `Tipo de chamada de incidente` .
7. Clique em **Enviar**.
8. Atualize o navegador de aplicações para exibir o novo módulo.

### Barra de modelos

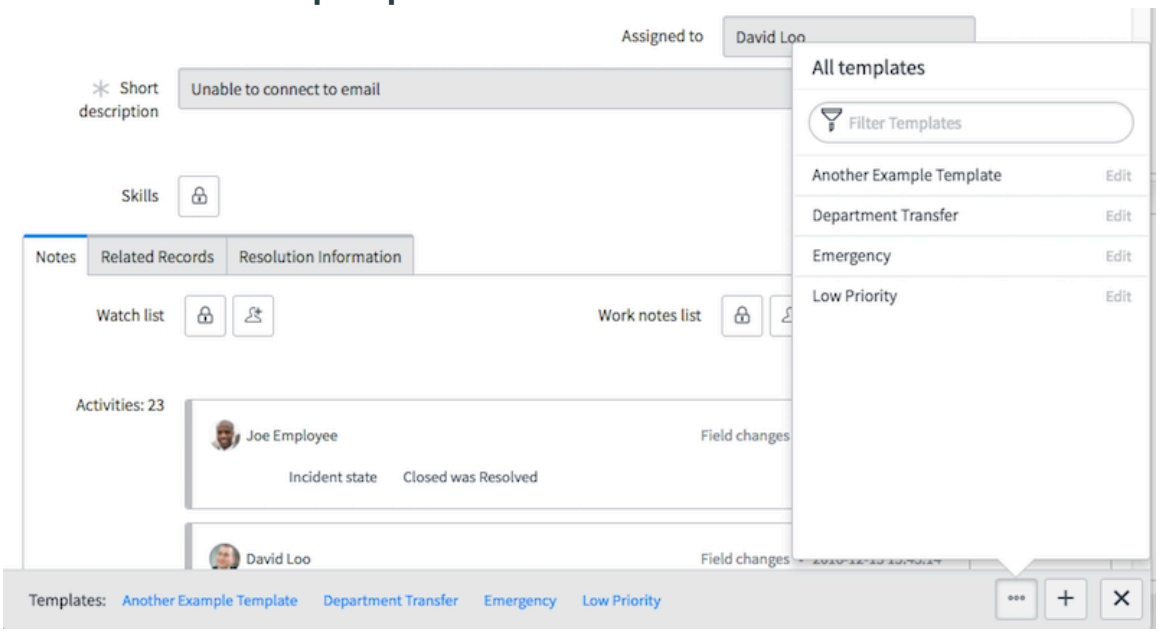
Use a barra de modelos para aplicar, editar e criar modelos.

Quando alternada, a barra de modelo aparece na parte inferior do formulário. Selecione um título de modelo para aplicar o modelo ao formulário. Use os botões na parte inferior direita para adicionar, editar e acessar a lista completa de modelos.

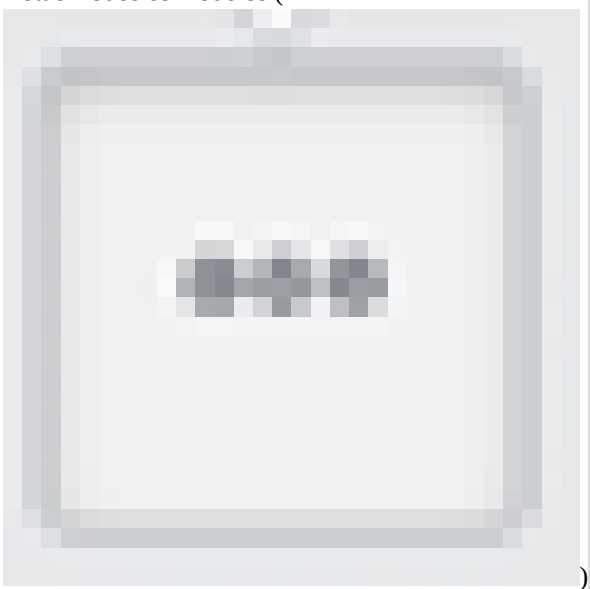
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Barra de modelos em IU principal



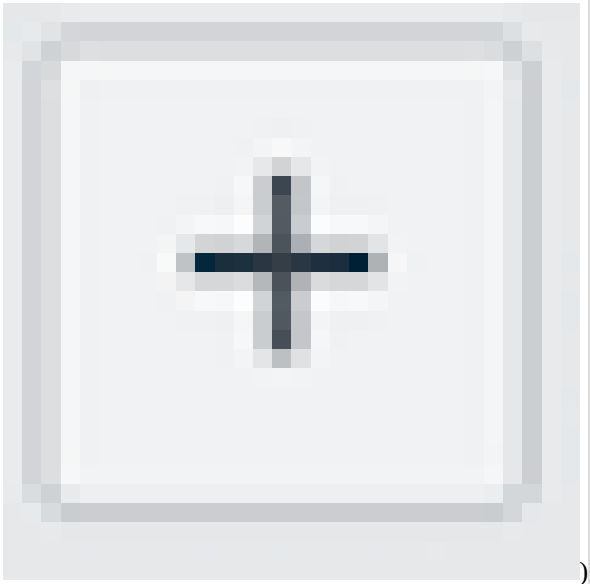
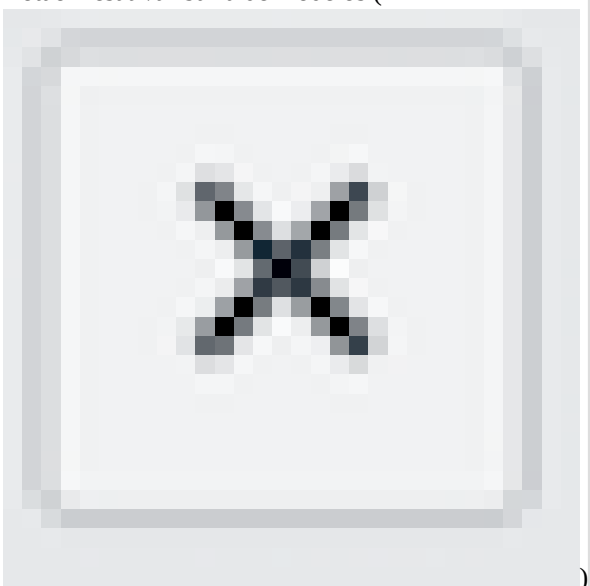

### Elementos da barra de modelo

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| Modelos | Os modelos disponíveis aparecem em texto azul na barra de modelos. Clique em um modelo para aplicá-lo ao formulário. |
| Botão Todos os modelos (  ) | Alterna a janela Todos os modelos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos da barra de modelo

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| Botão Criar novo modelo (  ) | Exibe a janela Criar novo modelo. |
| Pop-up Todos os modelos | Esta janela é exibida quando **Todos os modelos** o botão está selecionado. A janela exibe uma lista filtrável de todos os modelos disponíveis. Clique em **Editar** botão à esquerda de qualquer modelo para editar esse modelo. |
| Botão Desativar barra de modelos (  ) | Desabilita a barra de modelos. Para exibir a barra, consulte Alterne a barra de modelos |

Para não administradores, consulte KB0711956 Para obter mais informações sobre como habilitar o botão Editar.

### Alterne a barra de modelos

A barra de modelo aparece na parte inferior dos formulários. Ele fornece atalhos para aplicar, editar e criar modelos.

Tradução automática

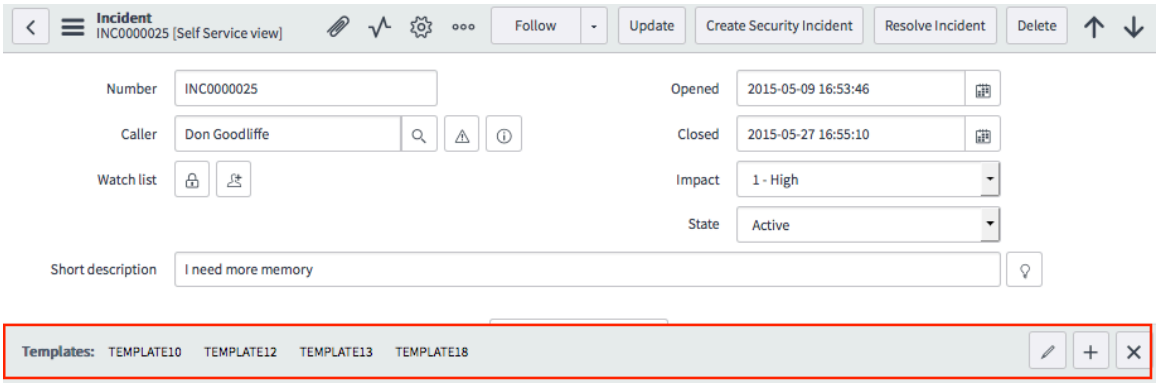
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode alternar a barra de modelos, que a oculta ou a mostra para todos os formulários. A barra de modelo é mostrada por padrão.




## Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone Mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
3. Selecione **Barra de modelos de alternância** .

### Modelos com script

Você pode aplicar um modelo ativo a um registro usando JavaScript.

### Aplique um modelo ao atual

Para aplicar um modelo, use `ApplyTemplate` método.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

### Aplique um modelo a um GlideRecord

Para aplicar o modelo a um registro diferente de Atual, mude Atual para uma variável GlideRecord. Ao usar uma variável GlideRecord, pode ser necessário inicializá-la depois de declarar a variável.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

### Aplique um modelo de uma ação de IU

O script a seguir demonstra uma possível personalização para o. `Create Change`Ação de IU no formulário Problema. Depois de adicionar este script à ação de IU, um usuário pode selecionar a ação de IU para criar um registro de mudança com informações do registro do problema e do modelo de mudança.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

### Script de um modelo com modelos secundários

Ao usar `ApplyTemplate` com um modelo que tem um ou mais modelos secundários, o sistema cria o registro primário antes de aplicar os modelos secundários. Esse comportamento garante que todas as referências ou campos com referência com pontos do registro secundário para o primário tenham um destino válido.

Por exemplo, se um modelo da tabela Solicitação de mudança tiver um modelo secundário para a tabela Tarefa de mudança, aplicar o modelo de solicitação de mudança inserirá um registro de solicitação de mudança no banco de dados. Ele atribui este registro como a Solicitação de mudança para o registro de Tarefa de mudança e, em seguida, aplica o modelo secundário ao registro de Tarefa de mudança.

### Aplique um modelo usando um sys_id em vez de um nome

Para aplicar um modelo usando um sys_id, use o método a seguir.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

#### Definição de ações de IU

As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto em formulários e listas. Configure ações de IU para tornar a IU mais interativa, personalizada e específica para as atividades do usuário.

Os administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

### Controles de ação de IU

Você pode criar uma ação de IU para fornecer qualquer um destes controles:

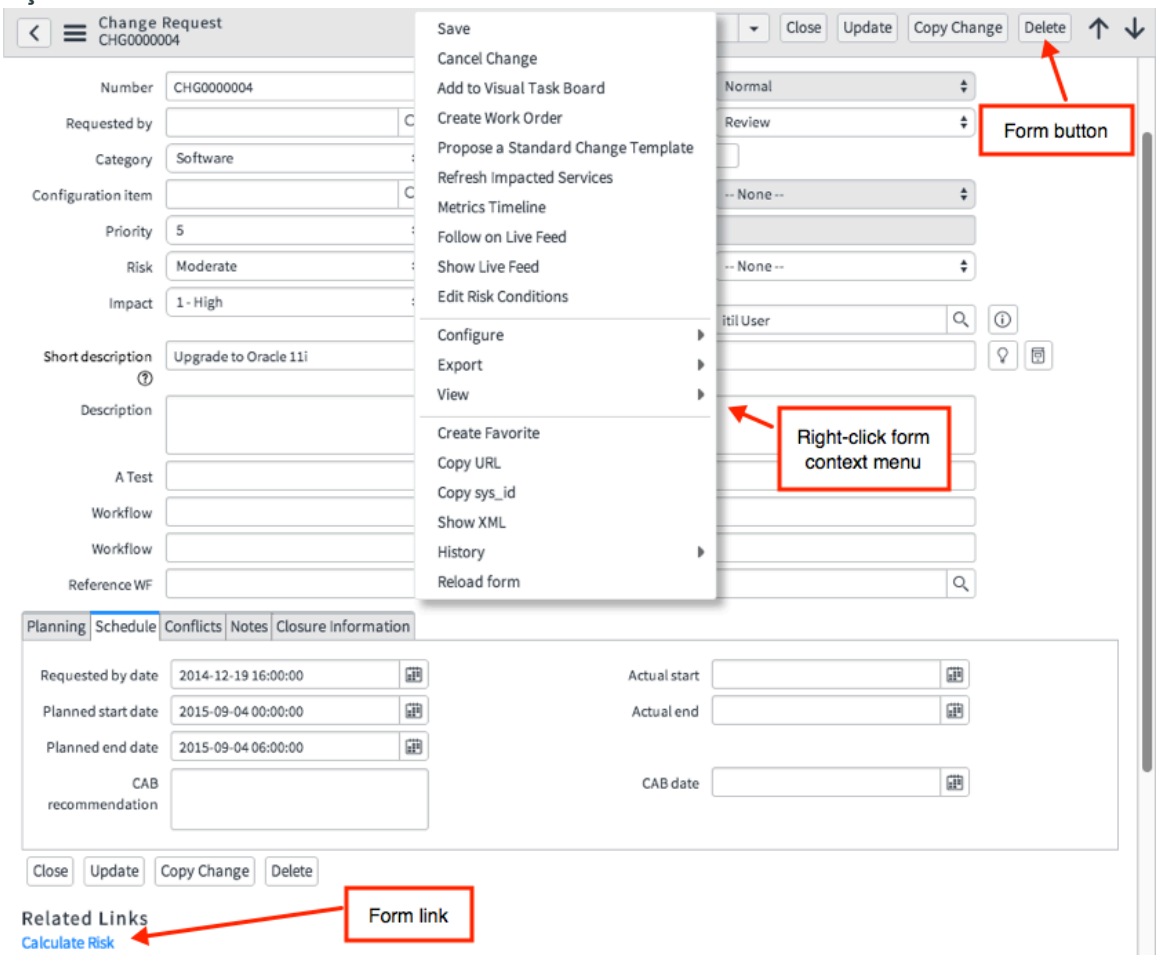
- Um botão em um formulário.
- Um item de menu de contexto em um formulário que aparece quando você abre o menu de contexto do formulário ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
- Um link relacionado em um formulário.
- Um botão na faixa na parte superior de uma lista.
- Um botão na parte inferior de uma lista.
- Um item de menu de contexto em uma lista que aparece quando você abre o menu de contexto da lista ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista.
- Um item de menu para a lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista.
- Um link relacionado na parte inferior de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para ocultar ou restringir o. **Novo** ou **Editar** Ação de IU na lista relacionada, use controle de lista .

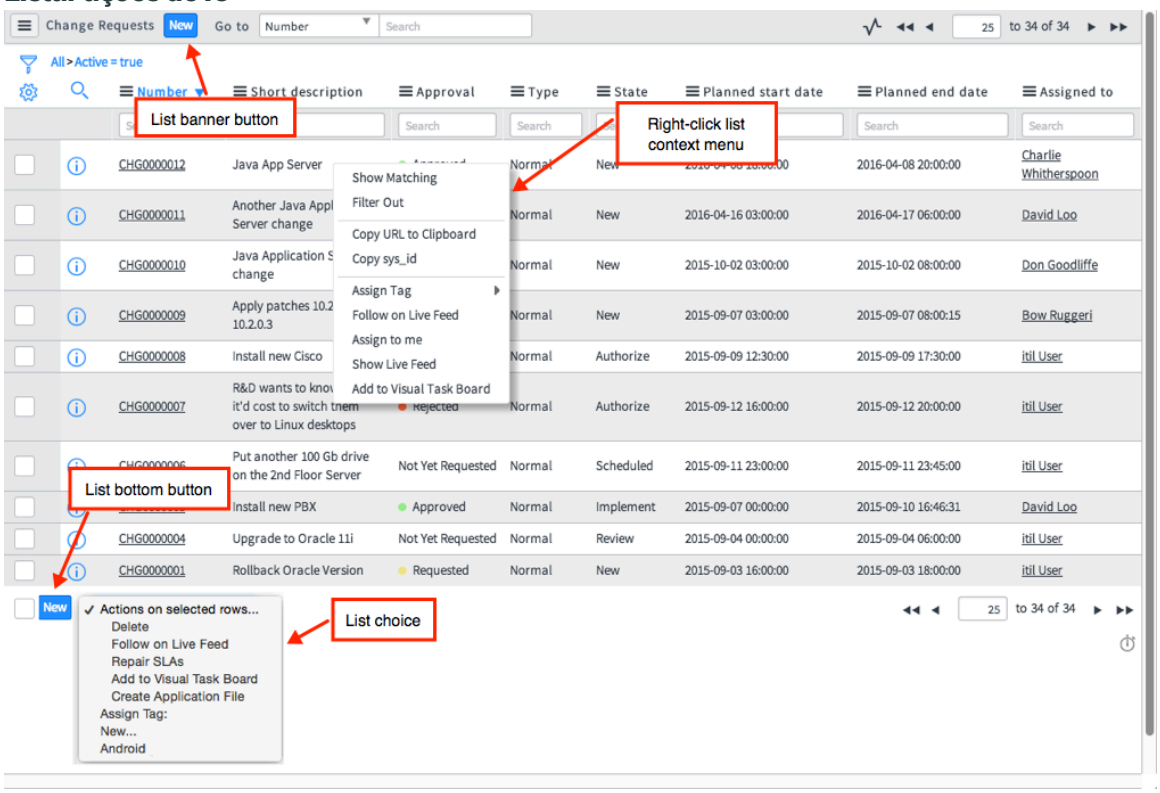
### Ações de IU do formulário




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Listar ações de IU




## Criar Ação de IU

Você pode criar uma nova ação de IU ou editar uma existente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin ou administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ações de IU a tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da ação de IU e tabelas que permitem que ações de IU de outro escopo de aplicação sejam executadas nelas.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Preencha os campos para definir a ação de IU.
   Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

### Campos de ação de IU

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O texto que aparece no botão, link ou item de menu de contexto. |
| Tabela | A tabela na qual a ação de IU está disponível. Por padrão, a ação de IU também aparece em tabelas que estendem a tabela selecionada (por exemplo, Ações de tarefa aparecem na tabela Incidente).<br><br>Selecione **Global** para disponibilizar a ação em todas as tabelas. |
| Ordem | A ordem em que a ação de IU é exibida. A ordem se aplica a botões da esquerda para a direita e a ações de menu de cima para baixo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome da ação | Um nome exclusivo a ser usado ao fazer referência à ação de IU em scripts. |
| Ativo | Uma opção para habilitar a ação de IU quando selecionada. Para desabilitar uma ação de IU, desmarque a caixa de seleção. |
| Mostrar inserção | Uma opção para mostrar um botão em novos registros que não foram inseridos. |
| Mostrar atualização | Uma opção para mostrar um botão em registros existentes. |
| Cliente | Uma opção para a ação de IU executar seu script no navegador do usuário, não no servidor. Quando habilitado, o **Onclick** O campo aparece acima do campo Condição. |
| Botão de formulário | Uma opção para colocar um botão em um formulário. |
| Menu de contexto do formulário | Uma opção para colocar um item em um menu de contexto de formulário (clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário). |
| Link de formulário | Uma opção para colocar um link na seção Links relacionados de um formulário. |
| Estilo de formulário | ○ Primário - Colora a Ação de IU em azul.<br>○ Destrutivo: Colora a Ação de IU em vermelho.<br>○ Sem estilo: Não colora a ação de IU. |
| Botão da faixa de lista | Uma opção para colocar um botão na faixa de uma lista.<br>**Nota:** Os botões de faixa de lista não se destinam a oferecer suporte a condições específicas do registro, portanto, somente a primeira linha é considerada quando a condição é avaliada para determinar se o botão será exibido para a lista. Não use condições específicas do registro (por exemplo, current.getValue('state') nas ações de IU do botão de faixa de lista. |
| Botão inferior de lista | Uma opção para colocar um botão na parte inferior de uma lista.<br>**Nota:** Os botões inferiores da lista são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução. |
| Menu de contexto de lista | Uma opção para colocar um item em um menu de contexto de campo de lista (clique com o botão direito do mouse em uma célula em uma lista). |
| Opção de lista | Uma opção para colocar um item na lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista.<br>**Nota:** Os botões inferiores da lista, como ações de seleção de lista, são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução. |
| Link de lista | Uma opção para colocar um link na seção Links relacionados na parte inferior de uma lista. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estilo de lista | ○ Primário - Colora a Ação de IU em azul.<br>○ Destrutivo: Colora a Ação de IU em vermelho.<br>○ Sem estilo: Não colora a ação de IU. |
| Substituições | Uma ação de IU que esta ação de IU substitui. |
| Mensagens | Cadeias de caracteres de texto que a ação de IU pode usar como chave para pesquisar uma alternativa de mensagem localizada na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Cada chave de mensagem está em uma linha separada no campo Mensagens.<br>A instância procura uma cadeia de caracteres de mensagem localizada sempre que a ação de IU faz uma chamada getMessage(msg) em que a cadeia de caracteres msg corresponde a uma chave no campo Mensagens. |
| Comentários | Conteúdo descritivo sobre esta ação de IU. |
| Dica | O texto que aparece quando um usuário aponta para o controle de ação de IU. |
| Onclick | O nome da função JavaScript a ser executada quando a ação de IU for executada. A função é definida em **Script** campo. |
| Condição | Uma declaração condicional JavaScript que restringe quando uma ação de IU é exibida. As condições sempre são executadas no servidor.<br>**Nota:**<br>○ O objeto atual não está disponível para condições em um menu de contexto de lista. . **Menu de contexto da lista** a opção está selecionada, qualquer uso de `current`nessas ações é ignorado.<br>○ Você pode fazer referência ao registro primário para as condições de ação de IU em um botão de lista relacionada. Por exemplo, para desabilitar o. **Novo** e. **Editar** Na lista relacionada de ICs afetados para mudanças encerradas, copie as ações globais de IU m2m para a tabela task_ci e adicione uma condição de `parent.active`.<br>○ Se você deixar um dos campos em branco que especificar na declaração de condição, o padrão dessa condição será **verdadeiro** . |
| Script | O script a ser executado quando a ação de IU for executada. Os nomes das funções devem ser exclusivos. |
| Espaço | |
| Botão de formulário do espaço | Uma opção para fazer a ação de IU aparecer na lista de ações de IU em um espaço. |
| Menu do espaço do formulário | Uma opção para fazer a ação de IU aparecer como um item de lista no menu associado a ações de IU em um espaço. |
| Formato do espaço configurável | Uma opção para usar a ação de IU em um Espaço configurável. Se desmarcada, a ação de IU se aplicará aos espaços legados. |
| Client script do espaço | Um script a ser executado quando a ação de IU é executada em espaços de trabalho. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Requer função | |
| Função | As funções necessárias para que a ação de IU seja aplicada. Os usuários devem ter pelo menos uma das funções para a ação de IU ser aplicada. |
| Listas relacionadas na exibição do formulário | |
| Visibilidade da Ação de IU | As exibições do formulário às quais a ação de IU se aplica. Use esta opção para restringir a ação de IU às exibições de formulário que você especificar. Uma ação de IU está disponível para a exibição especificada de acordo com as seguintes regras:<br>**a.** Se não houver regras de visibilidade, a ação aparecerá em todas as exibições.<br>**b.** Qualquer regra de exclusão em uma determinada exibição significa que a ação não aparece nessa exibição.<br>**c.** Se houver pelo menos uma regra de inclusão, a ação aparecerá somente nas exibições que estão incluídas especificamente. |
| Versões | Todas as versões da ação de IU. Use esta lista para comparar versões ou reverter para uma versão anterior. |

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

**Nota:** Se a ação de IU estiver habilitada para ser executada no lado do cliente, envolva-a em uma função. Caso contrário, o conteúdo do **Script** o campo é executado quando a página é carregada.

**Example:**
Como parte de um script de ação de IU, você pode redirecionar um usuário para um URL. Por exemplo, você pode adicionar links a um formulário ou abrir um novo registro depois que ele é criado a partir de uma ação de IU. Para redirecionar um usuário para um URL de uma ação de IU, use esta sintaxe no **Script** campo para definir o link de redirecionamento:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Para direcionar um usuário para um registro, use esta sintaxe, em que *new_record*é o nome da variável para GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

### Substitua uma ação de IU para uma tabela estendida

Você pode substituir ou remover uma ação de IU de uma tabela estendida de outra tabela.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ui_action_admin ou administrador

**Nota:** Isso não se aplica a instâncias separadas por domínio.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Quando uma ação de IU é definida para a tabela Tarefa, ela se aplica a todas as tarefas, incluindo incidentes, mudanças, problemas e quaisquer outras tabelas que estendem a tabela Tarefa. Da mesma forma, uma ação de IU global se aplica a todas as tabelas. No entanto, você pode substituir uma ação de IU para uma tabela específica. Este exemplo demonstra como substituir ou remover uma ação de IU na tabela Tarefa [tarefa] somente para a tabela Incidente [incidente].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para substituir uma ação de IU na tabela Tarefa apenas para a tabela Incidente.

   a. Crie uma ação de IU na tabela Incidente com o mesmo **Nome da ação** .
   . **Nome da ação** Não está definido, atualize a nova ação de IU e a ação de IU a ser substituída pela mesma **Nome da ação** .

   b. Insira um script específico para a tabela Incidente.

2. Conclua as etapas a seguir para remover uma ação de IU na tabela Tarefa da tabela Incidente.

   a. Navegue até a definição de ação de IU da tabela Tarefa.

   b. Adicione a condição `current.getRecordClassName() !='incident'`.

#### Usando políticas de IU

As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário e controlam fluxos de processo personalizados para tarefas.

Por exemplo, você pode usar políticas de IU para tornar o campo Número em um formulário somente leitura, tornar o campo Descrição resumida obrigatório e ocultar outros campos. As políticas básicas de IU não exigem scripts, no entanto, para ações mais avançadas, use **Executar scripts** opção.

Você também pode usar scripts de cliente para executar todas essas ações, mas para tempos de carregamento mais rápidos, use políticas de IU quando possível.

#### Crie uma política de IU

Crie uma política de IU para definir fluxos de processo personalizados para tarefas.

https://player.vimeo.com/video/1107457509?h=4106fe47a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### Antes de Iniciar
Função necessária: iu_policy_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma condição de política de IU avalia todos os campos, mesmo que eles não estejam visíveis no formulário. Esta função remove o requisito de que um campo deve estar em um formulário para que ele seja avaliado.

**Nota:**

- As políticas transferidas de versões anteriores à Fuji são avaliadas de forma diferente. Os campos que não foram avaliados anteriormente são avaliados.
- As políticas de IU não são compatíveis com telas de pesquisa.
- As políticas de IU também se aplicam a formulários e listas exibidos no aplicativo Sistema de gestão de conteúdo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário Política de IU [Exibição avançada] é aberto
3. Para mudar a exibição, em **Links relacionados** clique em **Exibição padrão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha o formulário, conforme apropriado.
   Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

**Campos de política de IU**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A tabela para o formulário a ser modificado. |
| Ativo | O status ativo da política de IU. São aplicadas somente políticas de IU ativas. |
| Descrição resumida | Breve resumo da política de IU. |
| Pedido [Exibição avançada] | A sequência de processamento, do número mais baixo para o mais alto. Se duas políticas entrarem em conflito, a política de IU com o número mais alto será executada.<br><br>Para políticas de IU herdadas, as políticas de IU da tabela estendida (secundária) são executadas primeiro. Em seguida, as políticas de IU da tabela base são executadas; do menor ao maior valor especificado. |
| Quando aplicar | |
| Condições | As condições que, se atendidas, fazem com que a política de IU seja aplicada. As condições são criadas com o construtor de condições. Para definir condições usando um script, use um client script.<br><br>As condições só serão verificadas novamente se um usuário mudar manualmente um campo em um formulário. Se a mudança for feita por uma ação de IU, ação de menu de contexto ou por meio do editor de lista, ela não será avaliada. |
| Global [Exibição avançada] | Opção para especificar se a política de IU se aplica a todas as exibições de formulário. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, a política de IU será específica da exibição.<br><br>Por padrão, a política de IU global se aplica a todas as exibições de formulário. No entanto, uma política de IU pode ser específica para uma exibição. Por exemplo, você pode definir uma política de IU somente para a exibição itil de um formulário. Use **Exibição** para fazer isso. |
| Exibição [Exibição avançada] | Opção para indicar a qual exibição de formulário a política de IU se aplica. Este campo ficará visível somente se **Global** não está selecionado. Se Global não estiver selecionado e o campo Exibir for deixado em branco, o script aplicará a exibição padrão. Para obter mais informações sobre exibições de formulário, consulte Gestão de exibição . |
| Se for falso [Exibição avançada] | Opção para especificar que a ação da política de IU é desfeita quando as condições da política de IU são avaliadas como falsas. Em outras palavras, quando as condições são verdadeiras, as ações especificadas são realizadas e quando são falsas, as ações são desfeitas. |
| Ao carregar [Exibição avançada] | Opção para especificar que o comportamento da política de IU deve ser realizado onLoad, bem como quando o formulário muda.<br><br>Você pode marcar ou desmarcar **Em carregamento** Marque a caixa em uma política de IU para controlar se ela será executada sempre que um formulário for carregado quando as condições forem atendidas. Neste exemplo, um administrador não deseja que um incidente entre em **Aguardando informações do usuário** estado, a menos que o usuário forneça uma explicação ao cliente. O administrador cria uma política de IU com as seguintes configurações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Na seção Quando aplicar, adiciona a condição **[Estado] [É] [Aguardando informações do usuário]** e limpa **Em carregamento** caixa de seleção. Esta condição significa que a política de IU se aplica somente quando o estado é alterado para **Aguardando informações do usuário** .<br>◦ Em **Ações de política de IU** a lista relacionada cria um registro que faz o. **Comentários adicionais** campo obrigatório quando a condição é atendida. |
| [Exibição avançada] | Opção para especificar se as tabelas estendidas herdam esta política de IU.<br>Quando uma tabela secundária tem uma política de IU herdada de sua tabela primária, a política de IU na tabela secundária sempre é executada primeiro. Este evento é verdadeiro, independentemente de **Pedido** Das políticas de IU.<br>Considere o seguinte exemplo:<br>◦ Uma tabela secundária tem uma política de IU com **Pedido** valor **500** que mostra o. **Urgência** campo quando suas condições são atendidas.<br>◦ Sua tabela primária tem uma política de IU com as mesmas condições que oculta o. **Urgência** campo. A política de IU da tabela primária tem **Pedido** valor **100** .<br>◦ Embora a tabela primária **Pedido** O campo tem um valor mais baixo, a política de IU secundária é executada primeiro e, em seguida, a política de IU primária é executada. Quando as condições são atendidas, o. **Urgência** o campo está oculto. |
| Script | |
| Executar scripts [Exibição avançada] | Opção para especificar se o comportamento avançado pode ser script para condições verdadeiro e falso. |
| Executar se verdadeiro [Exibição avançada] | Um script que é executado quando as condições da política de IU são atendidas.<br>◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** selecionado.<br>◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global. |
| Executar se falso [Exibição avançada] | Um script que será executado se as condições da política de IU não forem atendidas e o. **Se for falso, reverta** a opção está selecionada.<br>◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** selecionado.<br>◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global. |
| Outros campos | |
| Executar scripts no tipo de IU | O tipo de IU para esta política de IU: Desktop, Mobile/Portal de serviços ou ambos. |
| Lista relacionada: Ações de política de IU | |
| Tabela | [Somente leitura] Campo ao qual a ação da política de IU se aplica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | Campo na tabela selecionada para o qual a política de IU executa uma ação se verdadeiro.<br>**Nota:** Se o campo especificado não for encontrado no formulário, a política de IU executará a ação na variável com o mesmo nome. |
| Obrigatório(a) | Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado obrigatório do campo. As opções são:<br>○ Deixar isolado<br>○ Verdadeiro<br>○ Falso |
| Visível | Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado visível do campo. As opções são:<br>○ Deixar isolado<br>○ Verdadeiro<br>○ Falso(a) |
| Somente leitura | Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado somente leitura do campo. As opções são:<br>○ Deixar isolado<br>○ Verdadeiro<br>○ Falso(a) |
| Links relacionados | |
| Exibição padrão ou Exibição avançada | Muda a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição. |

5. Clique em **Enviar**.

### Exemplo: Criando uma política de IU

Crie uma política de IU para implementar controles no formulário Incidente quando o estado mudar para **Resolvido** .

#### Antes de Iniciar

Função necessária: iu_policy_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo demonstra como implementar os controles a seguir.

- Crie um **Anotações de fechamento** campo obrigatório.
- Ocultar **Aberto por** campo.
- . **Prioridade** , **Gravidade** . **Urgência** campos somente leitura.
- Execute um client script que exiba uma mensagem de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Forneça as seguintes informações.

#### Nova política de IU

| Nome | Entrada |
|---|---|
| Tabela | incidente |
| Condições | [Estado do incidente] [É] [Resolvido] |
| Reverter se falso | Marque esta caixa de seleção. Se o estado do incidente não for **Resolvido** , A política de IU é revertida. |
| Ao carregar | Marque esta caixa de seleção para executar as ações quando o formulário for carregado ou quando a condição mudar. |

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** no menu de contexto. A lista relacionada **Ações de Política de UI** é exibida.
5. Na lista relacionada, clique em **Novo** .
6. Forneça as seguintes informações.

#### Novas ações de política de IU

| Nome | Entrada |
|---|---|
| Nome do campo | Anotações de fechamento. Esta ação de IU torna o campo Anotações de fechamento obrigatório. |
| Obrigatório(a) | Verdadeiro |
| Visível | Deixar isolado |
| Somente leitura | Deixar isolado |

7. Clique em **Enviar**.
8. Repita o processo para criar ações de política de IU para ocultar **Aberto por** e para fazer o. **Prioridade** , **Gravidade** . **Urgência** campos somente leitura.

#### Client scripts para políticas de IU

Todos os scripts criados para políticas de IU são executados no lado do cliente.

Você pode usar diferentes opções no formulário Política de IU para controlar quando e como a política de IU é aplicada. Essas opções incluem client scripts, execução onLoad e políticas de IU específicas de exibição. Os administradores podem usar o formulário Política de IU para criar scripts de cliente executados `Onchange` Quando as condições da política de IU são atendidas ( **Executar se verdadeiro** ) ou não atendido ( **Se falso, execute** ).Para exibir esses campos de script no formulário Política de IU, na seção Script, selecione **Executar scripts** caixa de seleção.

Por exemplo, para exibir um alerta para o usuário quando ocorrer o incidente **Estado** o campo muda para **Resolvido** , crie o script a seguir no **Executar se verdadeiro** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

As políticas de IU do Catálogo de serviços controlam o comportamento dos formulários de item do catálogo. As políticas de IU do Catálogo de serviços podem ser aplicadas a um item do catálogo ou a um conjunto de variáveis. Para obter mais informações sobre como usar políticas de IU para itens do catálogo de serviços, consulte Política de IU do Catálogo de serviços

### Configuração avançada de formulário

Os administradores podem configurar recursos avançados de formulário, como foco do formulário, divisões de formulário e campos derivados.

### Permitir opções de inserção em registros de tarefa

. **Inserir** e. **Inserir e permanecer** as opções são desabilitadas por padrão para registros de tarefa, como incidentes e solicitações de mudança. Você pode definir uma propriedade do sistema para mostrar essas opções para registros de tarefa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permita o uso das opções "Inserir" e "Inserir e permanecer" em tabelas derivadas de tarefas** ( *glide.ui.task.insert*).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar ou desmarcar a caixa de seleção para desabilitar (padrão) as opções de tarefas.
4. Clique em **Salvar**.

### Desative o foco no primeiro campo gravável de um formulário

Mude o foco em um formulário para o primeiro elemento na página em vez do primeiro campo gravável para tornar o formulário mais acessível aos usuários que usam leitores de tela.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os formulários definem o foco no primeiro campo gravável no formulário. Com o foco no primeiro campo desativado, o formulário se concentra no primeiro elemento da página. Focar no primeiro elemento, em vez do primeiro elemento gravável, ajuda a orientar os usuários que usam leitores de tela para que eles possam encontrar todos os elementos em um formulário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Defina a propriedade *glide.ui.focus_first_element* para **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Oculte a barra de modelo de uma tabela

Os administradores podem ocultar a barra de modelo de uma tabela criando uma propriedade do sistema.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma propriedade específica da tabela e defini-la como falsa impede que os usuários exibam a barra de modelo em um registro da tabela especificada.

#### Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicionar uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

| Propriedade | Valor |
|---|---|
| Nome | Glide.ui.show_template_bar.<TABLENAME> |
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| Valor | falso |

3. Clique em **Enviar**.

### Desative o envio de formulário com a tecla Enter

Por padrão, quando você pressiona `Insira` Em um campo de texto de uma linha simples, uma lista de seleção ou um campo booliano, o formulário será enviado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar uma preferência do sistema para desativar este recurso se não quiser `Insira` chave para enviar o formulário.

#### Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Selecione **enter_submits_form** preferência.
3. Defina o valor como **falso** .
4. Clique em **Atualizar**.
   A mudança não entra em vigor até que as preferências do usuário sejam recarregadas no login ou quando uma sessão é criada.

### Habilitar várias divisões de formulário

As divisões de formulário permitem que você organize os campos em um formulário em colunas. Os administradores devem adicionar uma propriedade para habilitar divisões de formulário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

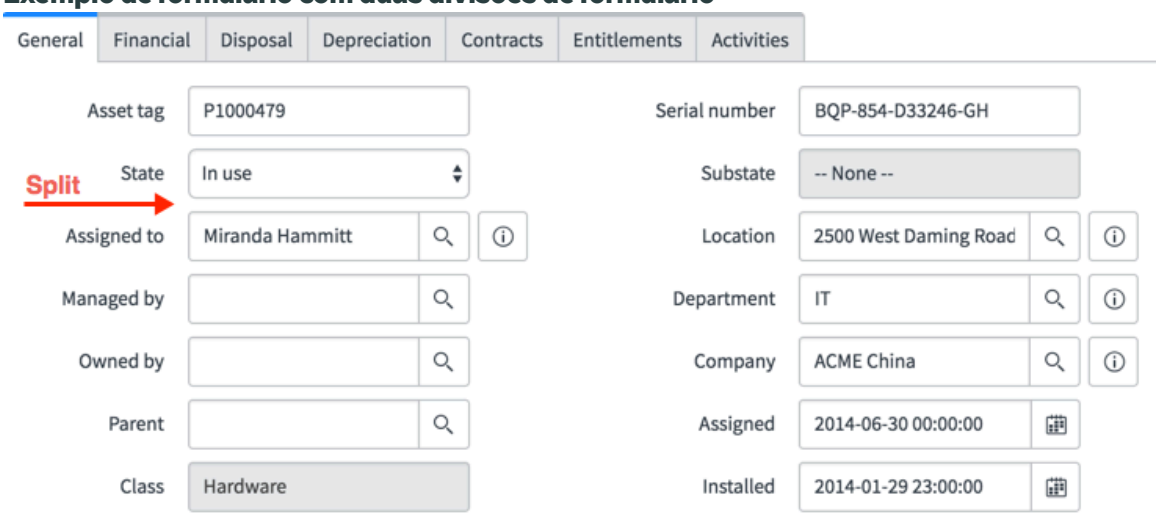
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Configuração de duas divisões de formulário

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

### Exemplo de formulário com duas divisões de formulário




Quando você organiza os campos dessa maneira e o usuário está exibindo o formulário em um pequeno dispositivo móvel, os campos na primeira divisão são listados antes dos campos na segunda divisão. Neste exemplo, o. **Etiqueta do ativo** , **Estado** , **Número de série** . **Subestado** os campos são listados antes de qualquer um dos campos abaixo deles. Você também pode criar elementos que abrangem o formulário na parte superior do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Insira sys_properties.list No filtro Navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Se a propriedade não existir, clique em **Novo** .
3. Insira as seguintes informações.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | form_multiple_splits.ui.form_multiple_splits |
| **Descrição** | Habilitar várias divisões de formulário |
| **Tipo** | verdadeiro \| falso |
| **Valor** | verdadeiro |

4. Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Salvar** .
   . **Categorias** a lista relacionada é exibida.
5. Clique em **Editar** e mover **IU** para **Lista de categorias** .
6. Clique em **Salvar**.
   O formulário Propriedade do sistema é reaberto e a nova propriedade aparece na página Propriedades de IU.

## Definir campos obrigatórios

Você pode especificar quais campos de formulário são obrigatórios em formulários. Esta ação impede que os usuários com a função personalize_form removam o campo configurando o layout do formulário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Campos de formulário obrigatório deve estar ativo.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se estiver presente em um formulário, somente um administrador poderá remover os campos obrigatórios. Quando você configura um formulário, os campos obrigatórios aparecem na cor cinza e têm uma dica de ferramenta indicando que são obrigatórios. Os campos obrigatórios são definidos na tabela Campos de formulário obrigatórios [sys_ui_element_required].

O caso de uso esperado (embora não seja o único) para este recurso faz parte de um esquema de administração delegada. Por exemplo, você pode conceder às filiais os direitos de modificar formulários concedendo a função personalize_form, mas não permitir que elas removam determinados campos que são essenciais para o processamento geral dos negócios.

### Procedimento

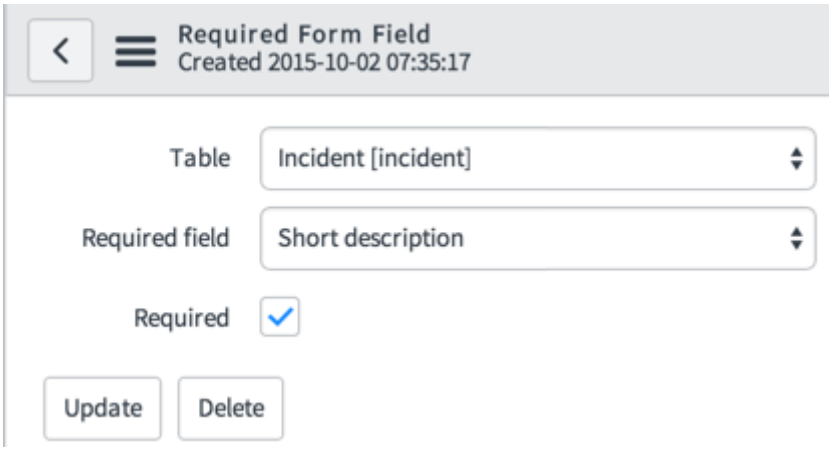
1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade chamada *glide.ui.form.enforce_required_fields*e certifique-se de que esteja definido como verdadeiro.
3. Navegar até **IU do Sistema** > **Campos de formulário necessários**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione a tabela e o campo e, em seguida, selecione **Necessário** caixa de seleção.

**Example**
O exemplo a seguir define o. **Descrição resumida** Campo no formulário Incidente a ser obrigatório.




Se você decidir mais tarde que não deseja tornar o campo obrigatório, desmarque **Necessário** caixa de seleção. Esta ação é preferível a excluir o registro.

6. Clique em **Enviar**.

### Resultado
Se a tabela especificada tiver tabelas de extensão, o registro Campo de formulário obrigatório se aplicará aos formulários de todas as tabelas estendidas. Por exemplo, se um administrador especificar que **Descrição resumida** O campo é obrigatório para a tabela Tarefa e, em seguida, esta configuração se aplica ao formulário Incidente, ao formulário Solicitação de mudança, ao formulário Problema e assim por diante.

Uma tabela estendida pode substituir a regra de Campo de formulário obrigatória de sua tabela base. Por exemplo, se **Descrição resumida** O campo é obrigatório para a tabela Tarefa, mas não obrigatório para a tabela Incidente, é necessário para todas as tabelas de Tarefa, exceto Incidente.

## Controle o tipo de rótulo para campos derivados

Você pode configurar o tipo de rótulo que aparece para campos derivados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

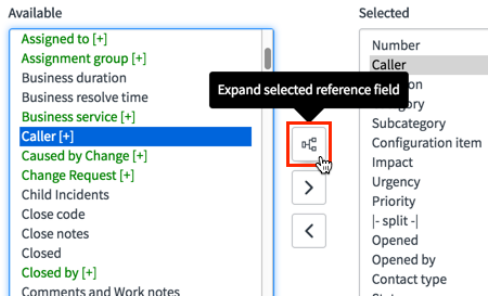
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um exemplo seria exibir o endereço de e-mail do solicitante ao analisar um registro de incidente. O endereço de e-mail não é armazenado na tabela Incidente, mas é obtido seguindo a referência do chamador do incidente para a tabela Usuário. Você controla o tipo de rótulo definindo uma propriedade do sistema. Por exemplo, o rótulo do campo de um endereço de e-mail de incidente pode ser uma das seguintes cadeias de caracteres.

- **E-mail do solicitante** , que representa o rótulo completo para identificar exclusivamente este campo como o e-mail do registro do usuário solicitante. Se você exibir o endereço de e-mail da pessoa à qual o tíquete está atribuído, seu rótulo será **Atribuído ao e-mail** .
- **E-mail** que é o rótulo do campo de destino. Este rótulo não será exclusivo no formulário se, por exemplo, você também estiver exibindo o endereço de e-mail da pessoa atribuída ao incidente. No entanto, geralmente o posicionamento do campo no formulário deixa claro o que o campo representa.

Tradução automática

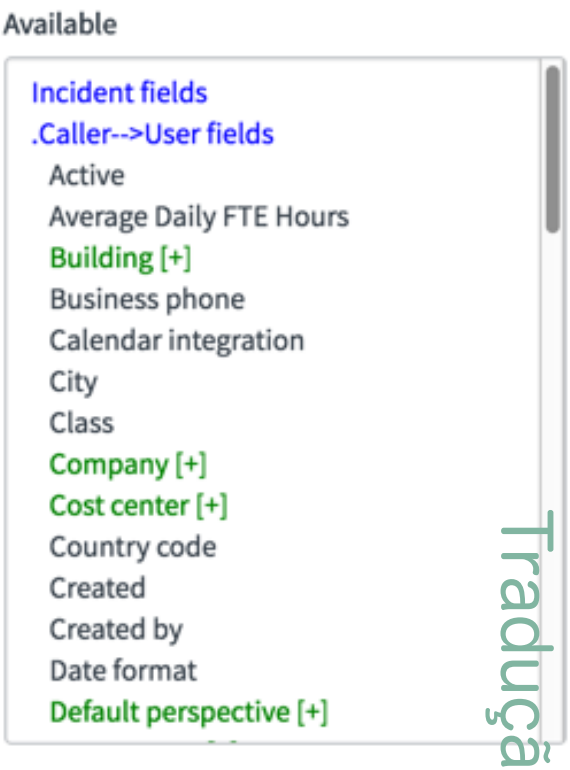
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de tabela disponíveis**




Escolha **Solicitante** e clique no ícone do expansor.

**Campos do solicitante**




Selecione os campos disponíveis associados ao **Solicitante** campo.

Tradução automática

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize **Use rótulos curtos para todos os campos. Por exemplo, se um formulário contiver o endereço de e-mail do solicitante, use o rótulo "E-mail" em vez do rótulo completo "E-mail do solicitante"** ( `glide.short.labels` propriedade ).
   O valor padrão é **verdadeiro** , o que significa que o rótulo curto é exibido em todos os formulários.
3. Se você quiser exibir o rótulo Concluído em formulários, desmarque a caixa de seleção.
4. Clique em **Salvar**.

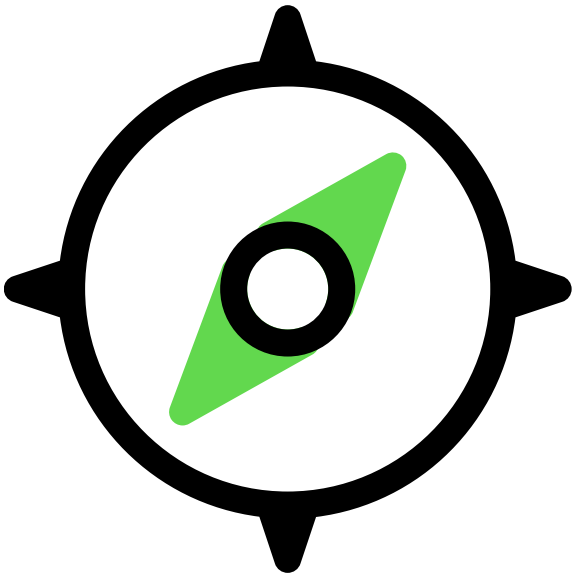
## ServiceNow AI Platform® administração de campo

Os dados individuais em um registro são chamados de campos. Você insere dados em campos no formulário ou usando o editor de lista. Os administradores podem criar campos novos ou modificar campos existentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

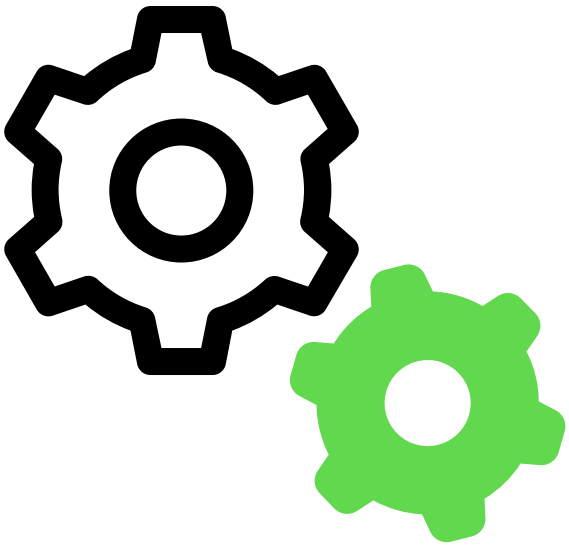
## Iniciar

Explorar



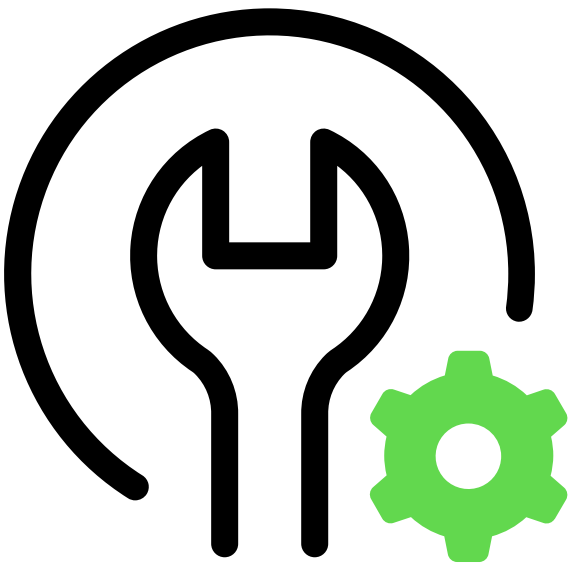
Saiba mais sobre os campos no ServiceNow AI Platform.

Personalizar



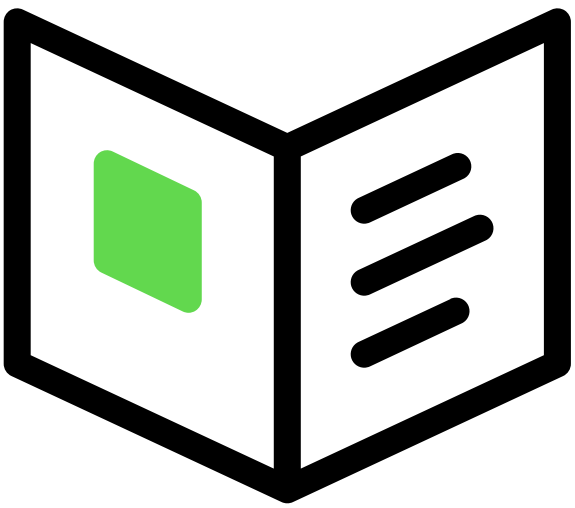
Adicione e personalize campos em uma tabela.

Administrar



Administre a normalização de dados e a política em seus campos.

Referência



Informações sobre tipos de campo compatíveis.

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

### Explorar a administração de campo

Você pode inserir dados em campos usando o editor de lista ou usando um formulário. Na exibição de formulário, os campos aparecem como campos no formulário e na exibição de lista aparecem como colunas de dados na tabela. Os administradores podem criar novos campos ou mudar o tipo de campos existentes.

## Considerações de administração de campo

- Se você editar um campo em uma tabela secundária que está presente na tabela primária, ele também será alterado na tabela primária e em todas as outras tabelas secundárias.
- Caracteres Kanji não são compatíveis no momento. Se um identificador de coluna de tabela for criado usando caracteres Kanji, ele será ignorado em qualquer operação de atualização ou inserção de um formulário.
- Ao criar um campo personalizado, use um dos tipos de campo compatíveis descritos em Referência de tipos de campo. Outros tipos de campo, como Entrada do usuário, são somente para uso interno e não são compatíveis com campos personalizados.
- Os tipos de campo Nome do campo e Nome da tabela têm um relacionamento de dependência interno. Por exemplo, os campos Nome do campo não existem independentemente; eles exigem um campo Nome da tabela. Além disso, os campos Nome do campo sempre contêm um valor, que é sys_id por padrão. Você não pode definir o valor de um campo Nome do campo como Nenhum, mesmo se você aplicar o atributo allow_null
- Se você precisar mudar o tipo de dados de um campo, crie uma nova coluna usando o novo tipo de dados, copie os dados da coluna antiga para a nova coluna por meio de um script em segundo plano e renomeie o rótulo da coluna original.
- Várias condições podem fazer com que um campo seja somente leitura. Para obter mais informações, consulte Como determinar por que um campo é somente leitura (esmaecido e não editável) [KB0783470] artigo no Now Support Base de Conhecimento.
- Os campos podem não ser exibidos nos formulários conforme o esperado. Para obter mais informações, consulte Campos de solução de problemas que não aparecem em formulários [KB0547219] artigo no Now Support Base de Conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Personalização de campos no ServiceNow AI Platform®

Os administradores podem adicionar e personalizar campos em uma tabela, bem como tornar campos obrigatórios, destacar campos de lista, especificar valores padrão e atribuir numeração de registros.

### Adicione e personalize um campo em uma tabela

Os administradores podem adicionar novos campos a uma tabela para armazenar e exibir dados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Determinado ServiceNow AI Platform as assinaturas incluem direitos de tabela personalizada. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapeie tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Esteja ciente destas limitações do banco de dados:

- O sistema só pode ter no máximo 1000 colunas por tabela. Embora 1000 colunas seja um limite especificado, esse limite não significa que você possa ter fisicamente 1000 colunas em uma tabela. O número de colunas em uma tabela é definido pelo banco de dados usado no ServiceNow datacenter, não pelo ServiceNow AI Platform.
- Cada tabela, independentemente do mecanismo de armazenamento, tem um tamanho máximo de linha de 65 535 bytes. Os mecanismos de armazenamento podem impor restrições adicionais a esse limite, reduzindo o tamanho máximo de linha efetivo.
- O sistema não pode ter mais de 10 comprimento médio ou mais **Cadeia de caracteres** para uma única tabela. Tentar salvar um grande número de caracteres em 11 ou mais campos de cadeia de caracteres pode resultar no seguinte erro: Erro de sintaxe ou violação de regra de acesso detectada pelo banco de dados [Tamanho da linha muito grande (> 8126 )].
- Quando você cria campos, o prefixo u_ é adicionado automaticamente ao nome da coluna. Se o rótulo da coluna inserido contiver caracteres numéricos iniciais, eles serão substituídos pelo prefixo u_.

Para obter mais informações sobre limitações de banco de dados e perguntas gerais sobre tabelas em seu ServiceNow instância, consulte KB0749585 .

#### Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Em **Crie um novo campo** preencha os campos a seguir

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. |
| **Tipo** | Selecione um tipo de campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Comprimento do campo** | Selecione um tamanho de campo. Este campo é visível somente para determinados tipos de campo. |

4. Clique em **Adicionar**.
5. Use o slushbucket para colocar o campo no local desejado no formulário.
6. Clique em **Salvar**.
   O campo agora aparece no formulário no local designado.

### Tornar um campo obrigatório

Os campos podem ser marcados como obrigatórios, o que significa que eles devem conter um valor antes que o registro possa ser salvo. Os campos obrigatórios são marcados com um indicador de status de campo antes do rótulo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um campo obrigatório preenchido previamente pela plataforma com dados padrão, como um valor de um script de cliente, não exibe o indicador. No entanto, se você excluir este valor do campo, o indicador será exibido. A cor do indicador depende do estado do campo.

O uso de uma entrada de dicionário para tornar um campo obrigatório não funciona ao usar WebServices. Em vez disso, você pode usar uma política de dados. Para obter mais informações sobre políticas de dados, consulte Política de dados .

#### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** .
2. Em **Dicionário** , selecione **Obrigatório** caixa de seleção.
3. Clique em **Atualizar**.

   Na próxima vez em que o formulário for aberto, um indicador de status de campo aparecerá ao lado do rótulo do campo, indicando que um valor é obrigatório. Se o campo obrigatório for preenchido previamente por qualquer motivo, o indicador de campo obrigatório não será exibido.

   Os campos obrigatórios são globais. O campo é marcado como obrigatório em todos os lugares em que aparece em um formulário.

   Fazendo um **Verdadeiro/Falso** o obrigatório não terá efeito. **Verdadeiro/Falso** os campos são sempre considerados como tendo um valor. Uma caixa de seleção marcada tem um valor verdadeiro e uma caixa de seleção não marcada tem um valor falso. Um desses valores atende ao requisito de um campo obrigatório.

   Um formulário pode ser salvo com um campo obrigatório vazio se esse campo for um campo de referência e se o campo primário também estiver em branco. No entanto, se o campo de referência obrigatória mostrar um valor do campo primário, o formulário não poderá ser salvo se este valor for excluído. Se o valor no campo referenciado for alterado, o valor desse campo será alterado em todos os lugares em que ele aparecer.

4. **Opcional:** Usar `dictionary override>override mandatory`para criar um campo obrigatório somente na tabela secundária e não na tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Defina um campo de IC como obrigatório

Defina uma substituição de dicionário

### Altere o rótulo ou a dica do campo

Você pode mudar o rótulo de um campo ou o texto que aparece como uma dica ao apontar o mouse para o campo.

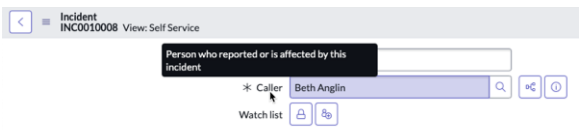
## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Procedimento

1. Navegue até o formulário em que o campo aparece.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo** .
3. Atualize o formulário.

**Alterando o rótulo do campo ou a dica**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A tabela em que o rótulo aparece. |
| Rótulo | O rótulo que o campo exibe. Você pode inserir até 80 caracteres para o rótulo, mas nem todos os bancos de dados oferecem suporte a esse número de caracteres. O máximo recomendado é de 30 caracteres ou menos. HTML em rótulos de campo não é compatível. |
| Plural | A versão plural do rótulo do campo. |
| Elemento | O nome do dicionário do campo. |
| Ajuda | Texto útil armazenado no registro. |
| Dica | Uma descrição resumida do campo que é exibida quando um usuário passa o mouse sobre ele. HTML em dicas de campo não é compatível, mas quebras de linha são permitidas.<br>  |
| URL | Um link de URL que será exibido no rótulo se este campo não estiver vazio. |
| Destino da URL | Este campo deve ser deixado em branco, pois não é mais usado. |

4. Selecione **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Adicione ajuda a um rótulo de campo em um formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exclua um campo de uma tabela

Você pode excluir campos personalizados que você criou. Os campos personalizados começam com **u_** . É recomendável remover o campo de formulários e listas em vez de excluí-lo.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não é possível excluir campos do sistema de base. Além disso, todos os campos do sistema de base ausentes são recriados quando a instância é atualizada.

### Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém um campo personalizado para excluir.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Clique em **Excluir coluna** no cabeçalho do formulário e clique em **OK** .
4. Para excluir vários campos personalizados, conclua as etapas a seguir.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.

   b. Localize os campos personalizados a serem excluídos.

   **Example**
   Por exemplo, pesquise nomes de coluna que começam com `u_` .

   c. Marque as caixas ao lado dos campos a serem excluídos e selecione **Excluir** na lista de ações abaixo da lista.
   Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta e lembra que isso pode resultar na exclusão de registros relacionados. Se houver dependências para os campos selecionados, elas serão listadas.

   d. Para prosseguir, clique em **Excluir** .

## Campos da lista de realce

Campos de cor nas listas para chamar a atenção de um agente para eles.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

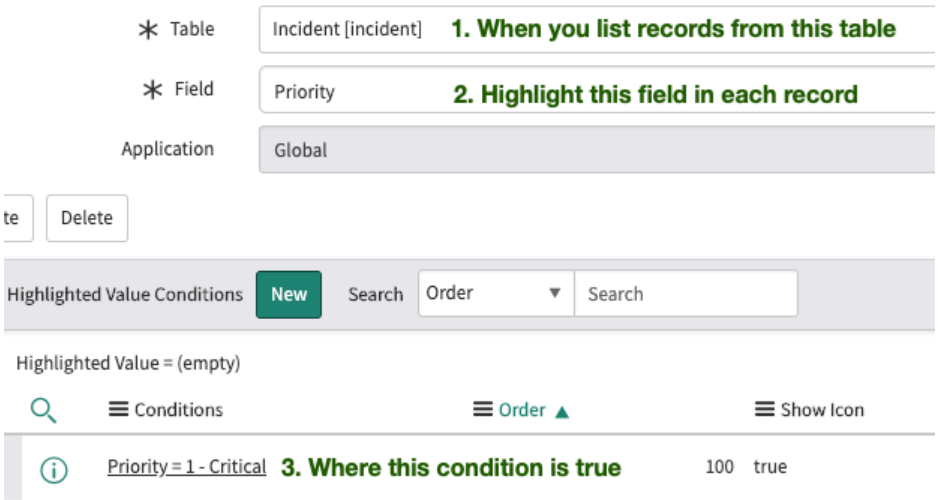
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os campos realçados nas listas aparecem coloridos e, opcionalmente, têm um marcador inicial.

| Number | Opened | Short description | Caller | Priority | State |
|---|---|---|---|---|---|
| INC0000002 | 2019-05-29 16:07:12 | AGAIN UPDATED | Fred Luddy | 1 - Critical | On Hold |
| INC0000031 | 2019-05-09 17:18:03 | UPDATED VIA MULTI-EDIT | Joe Employee | 1 - Critical | In Progress |

A configuração envolve especificar os campos que são realçados e as condições que acionam o realce.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




As cores de destaque disponíveis são:

Você não pode realçar os seguintes tipos de campo:

- Referência
- URL
- IDs do documento

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

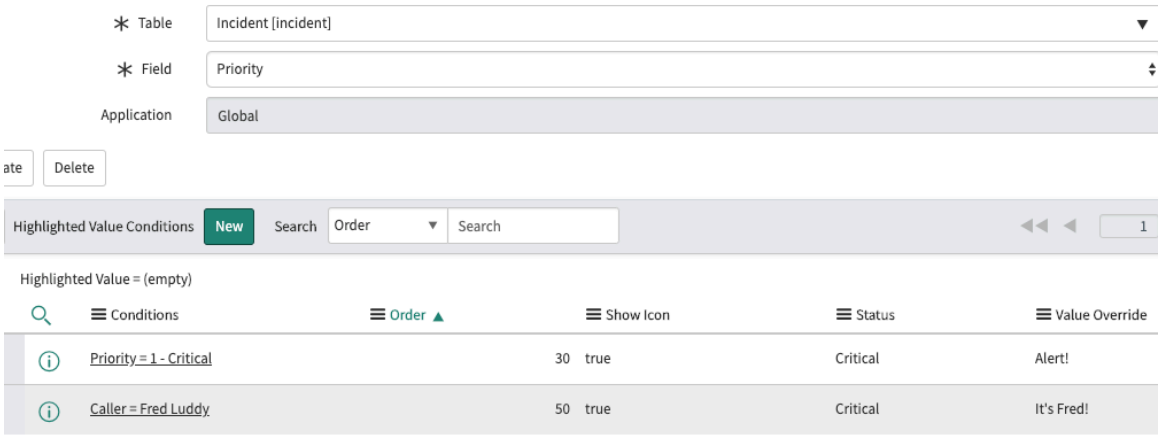
**Valor em destaque**

| Campo | Definição |
|---|---|
| Tabela | Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar. |
| Campo | Nome do campo que você deseja realçar se as condições de acionamento forem atendidas. |
| Aplicação | Escopo das aplicações às quais este destaque pertence. |
| Espaço | O espaço ao qual este realce se aplica. |

. **Campo** o valor pode não estar relacionado à condição que aciona o realce. No exemplo a seguir, se o **Solicitante** Fred Luddy, Espaço destaca **Prioridade** . **Solicitante** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

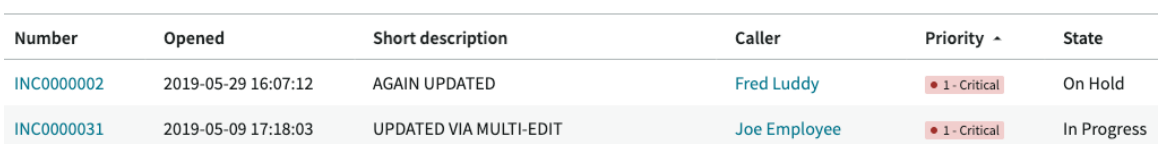



3. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
   Você especificou o campo onde os destaques aparecem. Agora, é hora de especificar as condições que acionam o realce.
4. Em **Condições de valor realçadas** , clique em **Novo** .
5. No formulário Condição de valor realçado, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condições | Condições que acionam o realce. A condição pode ser diferente do campo realçado. Por exemplo, você pode realçar **Prioridade** em um registro, se **Solicitante** Nesse registro está Fred Luddy. Um exemplo mais simples é destacar o. **Prioridade** se o valor de prioridade for **crítico** . |
| Status | A cor de destaque. |
| Mostrar Ícone | Alterne para exibir (selecionado) ou ocultar o marcador inicial ao realçar. |
| Substituição de Valor | Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer um **Substituição de valor** , Espaço destaca o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, Espaço substitui o valor do campo pelo seu texto e o destaca. |
| Aplicação | Escopo das aplicações às quais este destaque pertence. |
| Ordem | A ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas em ordem da mais baixa para a mais alta. Se qualquer uma das condições for verdadeira, Espaço destaca o campo. |

6. Clique em **Enviar**.

   No exemplo a seguir, o realce foi acionado no **Prioridade** campo porque o valor de prioridade era crítico.




7. **Opcional:** Clique em **Novo** em **Condições de valor realçadas** Lista relacionada e crie outra condição para realçar o mesmo campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, realce **Prioridade** Campo associado à tabela Incidente quando **Prioridade** o valor é "crítico" ou quando **Solicitante** O valor é "Fred Luddy". As condições são classificadas de acordo com **Pedido** valor. Espaço avalia o valor mais baixo primeiro.

| Conditions | Order ▲ | Show Icon | Status | Value Override |
|---|---|---|---|---|
| Priority = 1 - Critical | 30 | true | Critical | Alert! |
| Caller = Fred Luddy | 50 | true | Critical | It's Fred! |

8. **Opcional:** Remova todos os destaques de uma lista filtrada que, de outra forma, teriam destaque.
   Ao configurar o realce para uma tabela, todas as listas filtradas associadas à tabela exibem campos realçados, a menos que você desabilite o realce para listas filtradas específicas.

   a. Navegue até `sys_aw_list.list` .

   b. Em **Nome** , insira o nome da tabela com os campos realçados, por exemplo, Incidente.
   Todas as listas filtradas associadas à tabela são exibidas.

   c. Clique na lista filtrada da qual você deseja remover o realce.

   d. No formulário Lista de espaços, se Global for a aplicação atual, clique em **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui.**

   e. Selecione **Ignorar realce na lista** e clique em **Atualizar** .
   Independentemente das condições, Espaço não realçará nenhum campo na lista filtrada especificada. No entanto, esta opção não funciona para listas filtradas em **Minhas listas** , que são as listas filtradas que os agentes criam.

### Modifique o tamanho do campo de cadeia de caracteres

Você pode modificar o limite máximo de caracteres para um campo de cadeia de caracteres.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo Tipo de URL oculta o campo Comprimento máximo no formulário Dicionário por padrão. Os navegadores são compatíveis com URL de até 2 083 caracteres. O campo URL é um campo de cadeia de caracteres.

#### Procedimento

1. Navegue até um formulário que contenha o campo que você deseja modificar.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Altere **Tamanho máximo** campo com o tamanho desejado.

   **Nota:** Você pode alternar entre tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de comprimento não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.
   O sistema cancela qualquer mudança de comprimento que resulte em perda de dados devido ao truncamento.

**Tópicos relacionados**

Referência de tipos de campo

### Especifique um valor de campo padrão

Um valor padrão preenche um valor em um campo quando um novo registro é criado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O valor padrão preenche o campo no formulário em branco para um novo registro e também, posteriormente, quando o novo registro é enviado, se o campo estiver vazio. Os valores padrão podem ser especificados como uma constante ou gerados por meio de script.

## Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** .
2. Insira o valor padrão em **Valor padrão** campo.

   Para definir um valor constante, digite-o em **Valor padrão** campo de caixa de texto. Para atribuir um valor padrão usando uma fórmula mais complexa, use JavaScript para gerar um valor padrão.

   **Nota:** O valor padrão deve ser o valor subjacente que estaria presente no campo, não o rótulo. Por exemplo, em um campo de lista de seleção, use **valor** da opção como o valor padrão, não o nome da opção.

### Exemplos de valor de campo padrão

Revise os exemplos a seguir sobre como especificar valores de campo padrão.

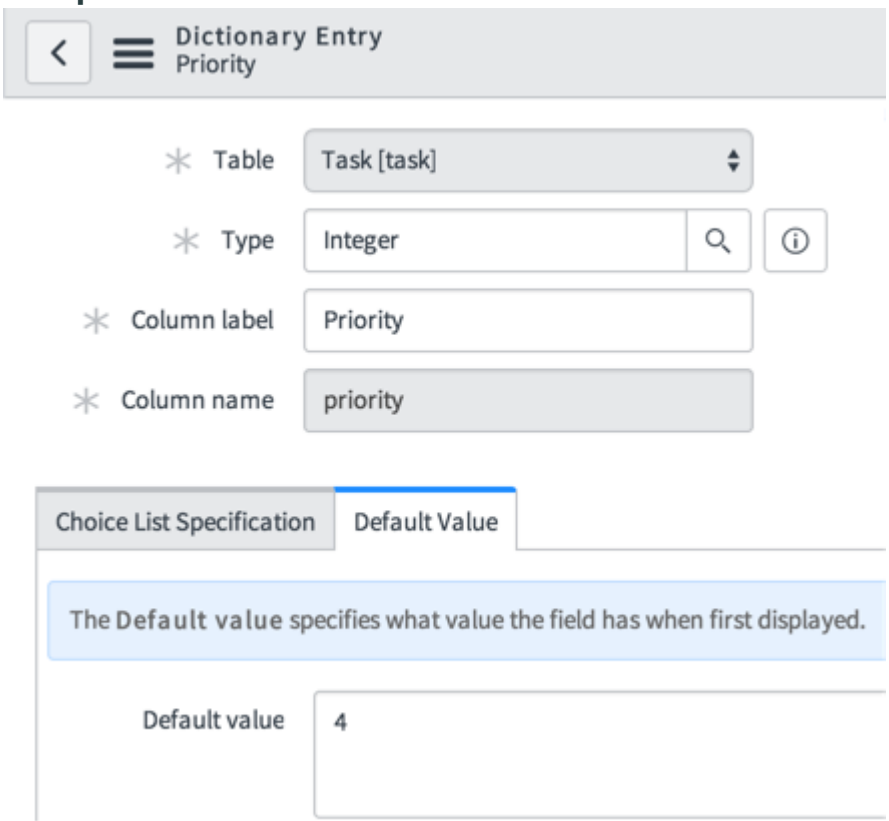
## Example: Valores padrão de constante

Este é um exemplo que define um valor padrão para **Prioridade** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Valor padrão constante**




### Example: Valores padrão JavaScript

Para exibir exemplos prontos de valores padrão JavaScript, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário** e insira este filtro: **[Valor padrão] [Começa com] [javascript]** . Abra alguns dos registros e exiba as entradas javascript de valor padrão.

### Example: Defina um valor padrão para assignment_group

O exemplo a seguir define um valor padrão em um campo de referência [sys_user_group] obtendo o ID do nome de um grupo.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

### Example: Defina um valor padrão para assigned_to se o usuário tiver a função itil

Este exemplo da tabela Tarefa [task] descreve como configurar o valor padrão para o usuário [assigned_to] igual ao ID do usuário atual se o usuário tiver uma função de itil.

- Rótulo da coluna: **Atribuído a.**
- Nome da coluna: **[assigned_to]**
- Especificação de referência
  - Referência: **Usuário** [sys_user]
  - Condição de qual de referência: **[Funções] [IS] [itil]**
- Script de valor padrão:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Example: Defina um valor padrão para um campo de duração

Para definir um valor padrão para um campo de duração, use o seguinte em **Valor padrão** campo da entrada de dicionário do campo duração:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Evite codificar uma data/hora específica. Se o formato de data/hora do sistema mudar, o valor se tornará inválido. Em vez disso, selecione **Usar padrão dinâmico** e atribua uma opção de filtro dinâmico. Para obter mais informações sobre filtros dinâmicos, consulte Crie uma opção de filtro dinâmico .

#### Tornar um campo dependente

Um campo de escolha ou referência pode ser declarado dependente de outro campo na mesma tabela para limitar os valores disponíveis para seleção com base no valor do campo dependente.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Se uma dependência necessária não funcionar conforme o esperado, como pode acontecer se houver um relacionamento muitos para muitos entre os campos, considere o uso de qualificadores de referência para atingir o objetivo.

**Nota:**

- Os campos não podem se tornar dependentes de campos derivados.
- Ao criar uma dependência entre campos de referência (semelhante ao grupo de atribuição e Atribuído a), você deve adicionar `_group` para o nome do campo do qual o outro depende para obter o comportamento esperado. Consulte KB0998861: O campo dependente não funciona conforme o esperado no campo "Atribuído a" da tarefa para obter mais informações.

**Procedimento**

1. Navegue até um formulário que contém o campo que você deseja tornar dependente de outro campo.

   **Example**
   Por exemplo, para configurar um campo na tabela Incidente [incidente], navegue até **Tudo** > **incidente** > **Tudo** e selecione **Novo** .

2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na guia Campo Dependente, selecione **Usar campo dependente** e selecione o nome do campo do qual este campo dependerá.

   **Nota:** Para alguns tipos de campo, talvez você precise inserir apenas o nome de um campo na mesma tabela da qual o campo depende.

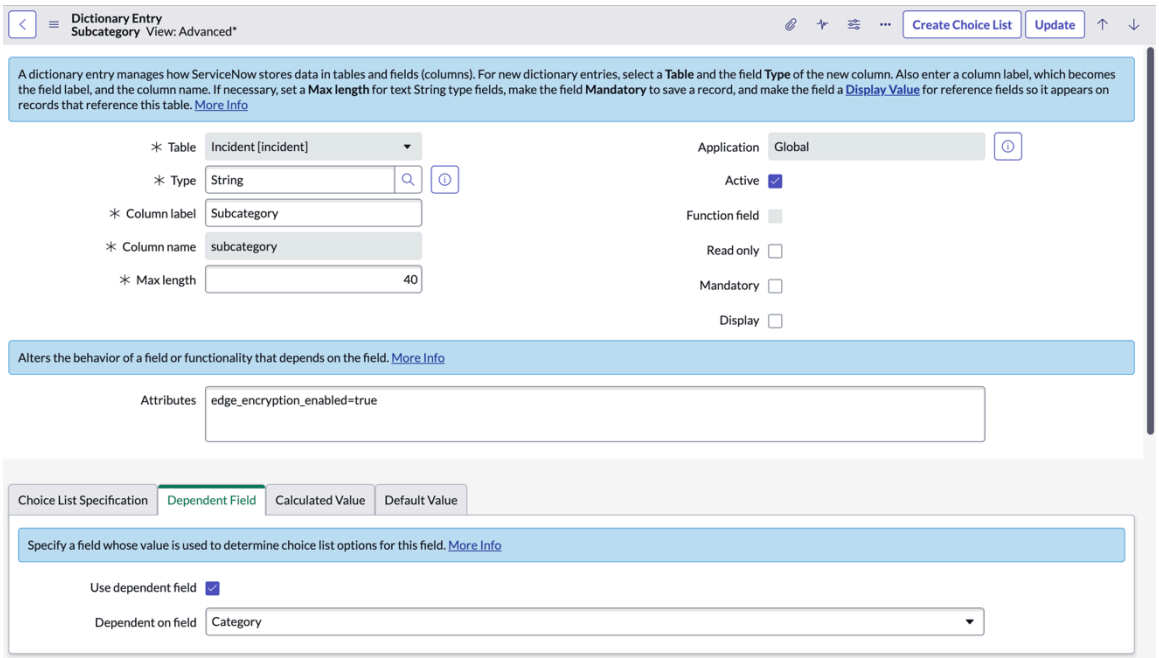
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Example: Campo dependente

No exemplo abaixo, o campo Subcategoria se torna dependente do campo Categoria. Em um formulário de incidente, o valor selecionado para o campo Categoria determina quais opções aparecem para o campo Subcategoria.




### Tópicos relacionados

Qualificadores de referência

## Exigir valores exclusivos para um campo

O sistema permite exigir que os valores de um campo sejam exclusivos. Quando isso for feito, o sistema não permitirá que dois registros tenham o mesmo valor para esse campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os campos são criados sem esta restrição. Um campo pode ter valores exclusivos somente se ainda não houver valores duplicados no banco de dados para esse campo. O sistema não permite que você torne um campo exclusivo enquanto houver valores duplicados na tabela.

O sistema também não permite que você adicione um índice exclusivo se já existir um índice não exclusivo. Neste cenário, você não pode selecionar **Exclusivo** caixa de seleção no formulário; em vez disso, o sistema direciona você para **Colunas e tabelas** , para que você possa descartar o índice não exclusivo e criar o índice exclusivo.

### Procedimento

1. Verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos têm o mesmo valor.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Configure o formulário para adicionar o. **Exclusivo** se ele ainda não aparecer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Exclusivo** caixa de seleção.
5. **Atualize**.

**Tópicos relacionados**

Configuração do layout do formulário

### Defina estilos de campo

Os estilos de campo permitem que você declare estilos CSS individuais para um campo em uma lista ou formulário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_styles ou administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O CSS permite que você altere os seguintes atributos de um campo.

- Mude a cor.
- Altere os atributos da fonte (negrito, itálico, sublinhado).
- Mude o preenchimento e o alinhamento do texto.

Você pode definir estilos de campo para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que o estilo de campo e para outras tabelas que tenham pelo menos um campo no mesmo escopo que o estilo de campo. Os estilos de campo definidos para uma tabela não se aplicam às exibições de banco de dados que incluem a tabela. Crie estilos de campo separados para exibições de banco de dados.

**Nota:** Os estilos de campo não são aplicados a campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividades. A cor de fundo desses campos pode ser definida usando `glide.ui.activity_stream.style.comments`e. `glide.ui.activity_stream.style.work_notes`propriedades do sistema localizadas na tabela sys_properties.

### Procedimento

1. Navegue até a lista de estilos do campo de uma das seguintes maneiras.
   - Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar estilos** .
   - Navegar até **IU do Sistema** > **Estilos de Campo**e localize o campo para aplicar um estilo (somente administrador).
2. Selecione **Novo** ou selecione o estilo a ser modificado.
3. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela que contém o campo.<br>**Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendam às proteções de escopo para estilos de campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | O campo ao qual o estilo se aplica. |
| Valor | O valor exato ou a condição baseada em script necessária para aplicar o estilo.<br><br>**Nota:** O valor afeta os estilos de campo de lista somente quando o campo não é somente leitura. O valor afeta a lista e os formulários se o campo for somente leitura.<br><br>Para aplicar estilos de campo somente a formulários, deixe o campo Valor em branco. |
| Estilo | O estilo CSS a ser aplicado.<br><br>Por exemplo, para tornar o plano de fundo dos campos Categoria de incidente vermelho nas listas de registros, com tamanho de fonte de 24 px e cor de texto branca, insira o código a seguir.<br>`background-color:red;`<br>`font-size:24px;`<br>`color:white;` |

Você pode usar uma condição baseada em script com a sintaxe `javascript:]]>`em **Valor** campo para determinar se o sistema deve aplicar um estilo a um campo na lista. Se o script avaliado retornar verdadeiro, o sistema aplicará o estilo ao item da lista.

O script tem acesso ao *current*objeto de script, que permite criar condições com base nos valores de campo do registro atual. Por exemplo, este script verifica se há itens atrasados com base em um valor de campo:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

**Nota:** Neste exemplo, `campo atual.u_datefield` refere-se ao nome de um campo de data personalizado.

O sistema oferece suporte somente a um `javascript:]]>`entrada em um **Valor** campo. Se você quiser inserir várias condições JavaScript, consolide as condições em uma instrução. Por exemplo, em vez desta entrada inválida:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Consolide as condições em uma declaração, como:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

4. **Opcional:** Para adicionar texto alternativo a um estilo, configure o formulário para adicionar o campo de texto alternativo.
   Para estilos como o ícone de estilo VIP, você pode adicionar texto alternativo para que os leitores de tela possam diferenciar entre o estilo e o texto.
5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

### Numeração de registros

No sistema de base, várias tabelas são numeradas, incluindo Incidente, Problema, Solicitação de mudança e Conhecimento. Você também pode usar esses números em

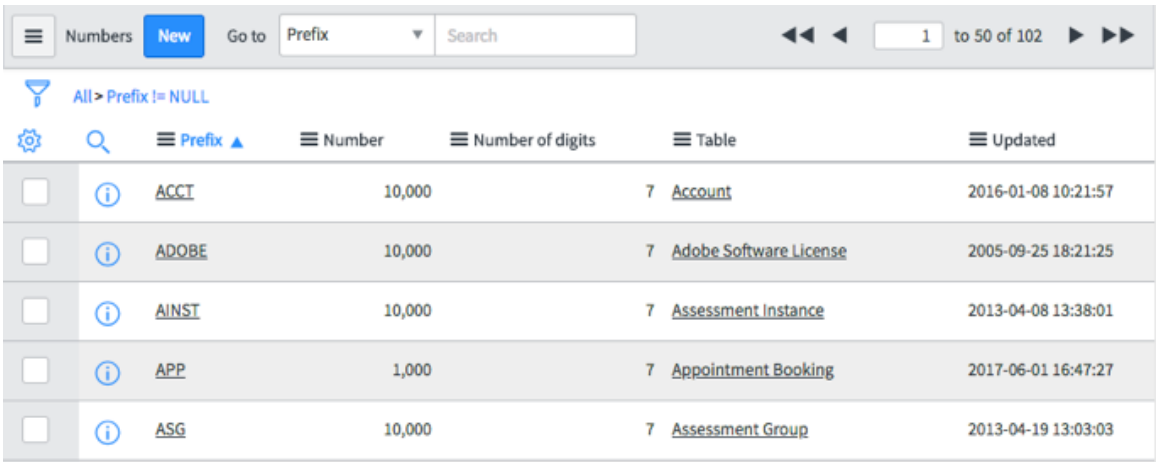
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qualquer lugar em que o script esteja presente, por exemplo, para gerar marcas d'água para e-mails. Os registros em tabelas podem ser numerados automaticamente.

Os administradores podem gerenciar a numeração de registros navegando até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**. O formato de número atual de uma tabela, incluindo o prefixo (como **INC** para incidentes ou **VG** Para mudanças), é armazenado em um registro na tabela de número [sys_number].

**Tabela de números**




Você pode renumerar tabelas incrementadas automaticamente que estendem a tabela de tarefas ou gerenciar a numeração com um campo de banco de dados chamado **Numere este campo** .

**Nota:** Se você redefinir a numeração na Manutenção de números, ela renumerará somente novos registros. Ele deixa a numeração no estado em que se encontra para registros existentes nas tabelas do sistema.

### Adicione registros de numeração automática em uma tabela

Você pode definir um formato de número por tabela no sistema.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Selecione um nome de tabela para exibir o registro numérico dessa tabela ou clique em **Novo** .
3. Preencha os campos (consulte a tabela) para definir o formato numérico.
4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

   Se um campo numerado automaticamente ainda não existir, um novo campo será criado automaticamente na tabela com os seguintes valores:

   - Rótulo: Número
   - Nome: u_number
   - Valor padrão:

   ```
   javascript:getNextObjNumberPadded();
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Este script renumera registros quando **Número de dígitos** está atualizado. Para usar um script que não renumera registros quando **Número de dígitos** for atualizado, abra a entrada do dicionário para **Número** e insira o script a seguir em **Valor padrão** campo.

```
javascript:getNextObjNumber();
```

### Registros de numeração automática em uma tabela

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Selecione um tabela. |
| Prefixo | Insira um prefixo para cada número na tabela (por exemplo, **INC** Para Incidente). |
| Número | Insira o número base desta tabela (o valor padrão é 1000). Os números de registro são incrementados automaticamente e o próximo número é mantido na tabela Contador [sys_number_counter].<br><br>Se você definir o número base como um valor maior do que o contador atual, o próximo número de registro usará o novo número base. Caso contrário, o próximo número de registro usará o contador atual. O contador não é redefinido para um número de base menor do que ele mesmo. Para ver o contador atual, clique em **Mostrar contador** link relacionado. |
| Número de algarismos | Insira o número mínimo de dígitos a serem usados após o prefixo (o valor padrão é 7).<br>○ Zeros à esquerda são adicionados aos números automáticos, se necessário. Por exemplo, **INC0001001** contém três zeros à esquerda.<br>○ O número de dígitos pode exceder o tamanho mínimo. Por exemplo, se **Número de dígitos** . **2** e mais de 99 registros são criados na tabela, os números continuam além de 100 (como **IC101** ).<br><br>**Aviso:** Alterar este campo pode atualizar todos os valores numéricos de registros existentes em uma tabela. Tome cuidado ao mudar este campo em uma instância de produção. |

Ao mover algumas aplicações, esses registros podem não ser incluídos automaticamente. Certifique-se de que todos os registros necessários estejam presentes ao mover aplicações.

**Nota:** Para alterar os valores padrão para novos formatos de número, altere **Valor padrão** campo no registro de dicionário do sistema para **Número** ou **Número de dígitos** campo. Esses campos estão na tabela de números.

**Tópicos relacionados**

Dicionário do sistema

### Prepare-se para inserir campos numéricos à esquerda em tabelas personalizadas

Antes de configurar o preenchimento esquerdo de campos numéricos em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estenda a tabela de tarefas, você deve preparar regras de negócio e inclusões de script.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Duplique a regra de negócio do sistema de base chamada *Pad Numbers*: Clique **Inserir e permanecer** . Se **Inserir e permanecer** Não está disponível em sua instância, crie uma nova regra de negócios e copie manualmente todos os valores de campo dos números de bloco.
2. Dê um novo nome à regra de negócio e mude o campo de script para que seja o seguinte:

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Salve as mudanças.
4. Duplique a inclusão de script do sistema de base nomeada *NumberManager* .
5. Altere as duas linhas a seguir conforme indicado:

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nomeie o novo script Include UnumberManager e salve suas mudanças.
   Agora você pode continuar com o processo de configuração do preenchimento esquerdo e renumeração de registros.

## Configure o preenchimento esquerdo de um número de sistema em uma tabela

Você pode configurar o preenchimento esquerdo dos números do sistema em uma tabela. Por exemplo, insira **Número** Campo em um Incidente, Problema ou Solicitação de Mudança.

### Antes de Iniciar

Se você estiver configurando números em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estenda a tabela de tarefas, antes de executar o procedimento a seguir, prepare regras de negócio e inclusões de script. Para obter mais informações, consulte Prepare-se para inserir campos numéricos à esquerda em tabelas personalizadas.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até o formulário e clique com o botão direito do mouse em **Número** e selecione **Configurar Dicionário** .
2. Insira o script a seguir em **Valor padrão** e clique em **Atualizar** .

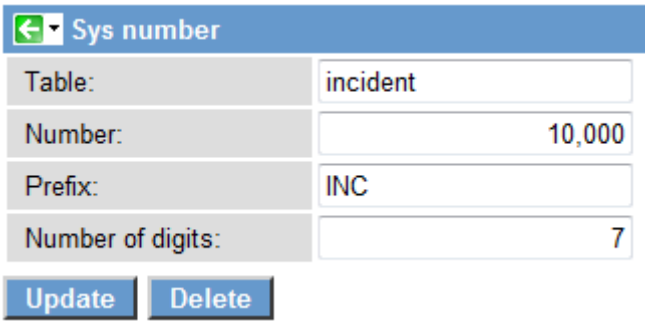
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Navegar até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
4. Abra o registro de tabela.
5. Insira um valor em **Número de dígitos** campo.
6. Clique em **Atualizar**.

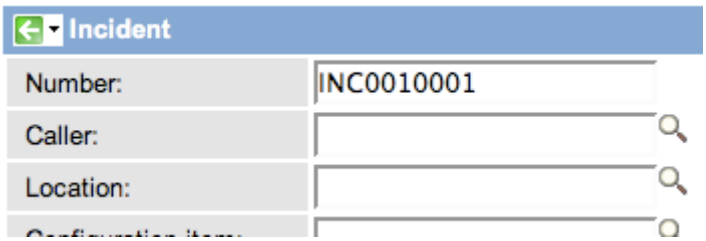
   O preenchimento numérico é aplicado a registros existentes e novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O resultado da configuração na imagem é um número de incidente preenchido à esquerda.




### Evite lacunas de numeração

Por padrão, os números são gerados sempre que um novo registro é criado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os registros são criados, mas não salvos, uma lacuna na numeração é criada. Você pode evitar essas lacunas de numeração gerando números somente quando os registros são salvos.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Defina a propriedade **Atribuir um número de tarefa somente após a inserção (evita números não utilizados)** , `glide.itil.assign.number.on.insert`. a **verdadeiro** .

   **Nota:** Se uma inserção for anulada, ela ainda consumirá um novo número de tarefa, levando a lacunas na sequência.

3. Clique em **Salvar**.

### Impor numeração exclusiva

Embora números duplicados sejam raros, a numeração não impõe exclusividade, por padrão.

Para impor exclusividade, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie uma regra de negócio Antes ao inserir somente para verificar se há valores duplicados e substituir duplicados pelo próximo número disponível.
- Habilite um índice exclusivo na tabela. Para obter mais informações, consulte Crie um índice de tabela.

**Nota:** Enquanto os índices exclusivos garantem a integridade dos dados, eles também impedem qualquer inserção que envolva um número duplicado. Isso pode causar erros inesperados durante a entrada de dados.

## Regra de negócio de amostra

Este script de exemplo pode ser usado como parte de uma regra de negócio Antes em inserir somente para verificar se há números duplicados e substituí-los pelo próximo número disponível. O script a seguir faz referência a um script criado em Configure o preenchimento esquerdo de um número de sistema em uma tabela.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

### Tópicos relacionados

Regras de negócio

### Administrando dados de campo no ServiceNow AI Platform®

Use normalização, políticas de dados, pesquisa de dados e esquema dinâmico para manter a integridade de seus dados no ServiceNow AI Platform.

## Visão geral da administração

- Transformação e normalização de campo

  A Normalização de campo inclui normalização e transformação, que são duas maneiras diferentes de alterar valores de campo para aumentar a integridade dos dados e reduzir a duplicação.

- Política de dados

  As políticas de dados permitem impor consistência de dados definindo estados obrigatórios e somente leitura para campos.

- Suporte a correspondência de registros e pesquisa de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O recurso de pesquisa de dados e correspondência de registros permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas.

- Esquema dinâmico

  Defina uma hierarquia de categorias, grupos e atributos e permita que os usuários selecionem grupos de atributos em um registro.

#### Transformação e normalização de campo

A Normalização de campo inclui normalização e transformação, que são duas maneiras diferentes de alterar valores de campo para aumentar a integridade dos dados e reduzir a duplicação.

### Normalização

A normalização pesquisa variações do mesmo valor de campo e as converte em um único valor preferencial. Ao consolidar várias variações do mesmo valor em um único valor reconhecível simples, o sistema elimina registros duplicados e fornece melhores resultados de pesquisa. Quando um processo ou um usuário insere um valor em um campo normalizado, o sistema determina se ele deve ser substituído por um valor normal. A normalização também ajusta automaticamente as consultas para retornar resultados normalizados e normaliza valores em scripts.

Embora a normalização esteja disponível para todos os campos na plataforma, ela funciona melhor para valores descritivos, como nomes ou unidades de medida padrão. Por exemplo, você pode criar regras de normalização para:

- Defina o tipo de CPU de um IC de computador como um nome de modelo padrão, como Xeon.
- Defina o sufixo usado para os nomes de empresas para um formato padrão, como ServiceNow, Inc..

### Transformação

A transformação converte valores de entrada de campo bruto em valores padronizados que são mais significativos para uma organização. Os administradores controlam quando a transformação acontece definindo regras e condições para campos específicos. Por exemplo, você pode criar regras de transformação para:

- Remova sufixos de nomes de usuário como Jr. E II
- Arredonde os tamanhos de RAM de IC do computador para o número inteiro mais próximo, como arredondar 4112 MB para 4000 MB.

Os registros de transformação compõem as regras que definem como uma transformação de campo é executada. Os valores de ordem determinam a ordem em que cada regra é avaliada. Uma caixa de seleção em cada transformação permite que um administrador determine onde o processamento é interrompido quando uma regra é avaliada como verdadeira.

### Ativando normalização e transformação por tipo de campo

Os registros de tipo de campo especificam quais tipos de dados estão disponíveis para normalização e transformação. Por padrão, o sistema oferece suporte à normalização e transformação para esses tipos de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de campo | Use para normalizar | Use para transformar |
|---|---|---|
| Decimal | falso | verdadeiro |
| Flutuante | falso | verdadeiro |
| Inteiro | falso | verdadeiro |
| Numérico | falso | verdadeiro |
| Cadeia de caracteres | verdadeiro | verdadeiro |
| URL | verdadeiro | verdadeiro |

Uma entrada de tipo de campo se aplica a todos os campos cujo tipo de dados de entrada de dicionário corresponde à entrada de tipo de campo. Os administradores podem criar registros de tipo de campo adicionais para outros tipos de dados conforme necessário.

**Aviso:** Evite criar registros de tipo de campo para campos que armazenam um valor de SYS ID, como um campo de referência, um campo de nome de campo ou um campo de nome de tabela. A alteração direta de um valor de SYS ID tem mais probabilidade de produzir corrupção de dados e referências quebradas do que produzir valores padrão significativos. Em vez disso, normalize ou transforme o valor de exibição associado ao SYS ID. Por exemplo, normalize o nome de usuário em vez do SYS ID de um usuário específico.

## Identificando campos normalizados

O sistema exibe o ícone de normalização em campos com um registro de normalização ou transformação associado. Os usuários com a função Normalizador podem clicar no ícone para acessar o registro de normalização ou transformação associado. Em vez disso, os usuários sem a função Normalizador veem uma página de ajuda. Os administradores podem configurar quem vê o ícone de normalização com uma preferência chamada `Restrict to roles`.

### Ativar Normalização de Campo

Ative o plug-in Normalização de campo [com.snc.field_normalization] para instalar dados de demonstração e ativar os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Instalado com normalização de campo

Vários componentes são instalados com a Normalização de campo.

As preferências a seguir (**Normalização de Campo** > **Administração** > **Preferências**recursos de controle para normalização e transformação:

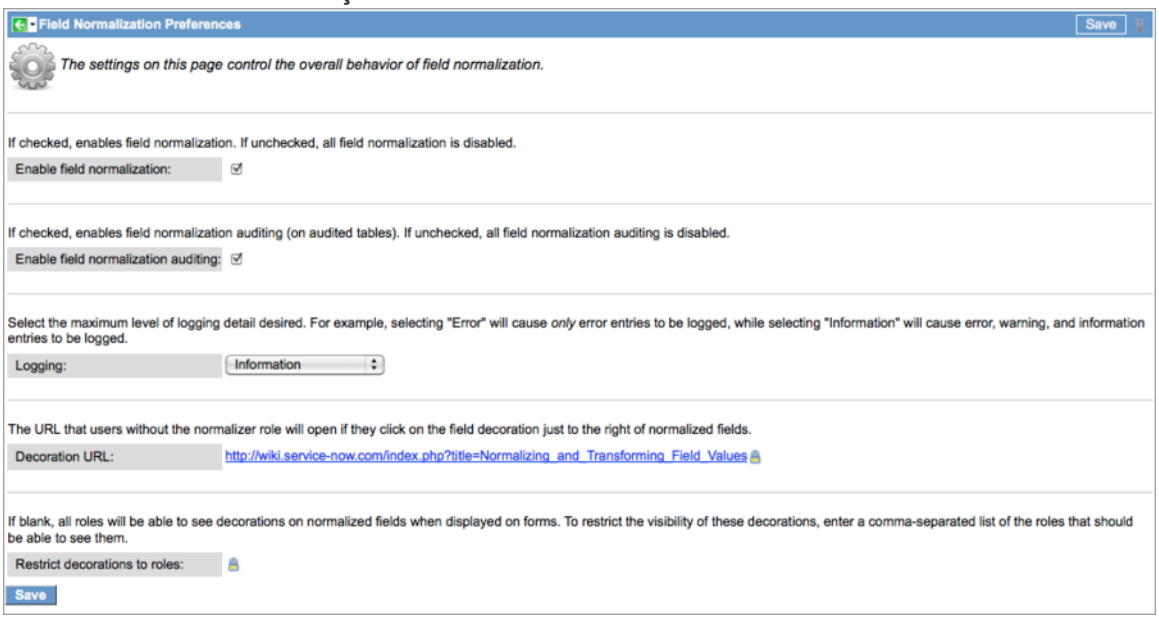
**Preferências de Normalização de Campo**

| Preferência | Descrição |
|---|---|
| Ativar normalização de campo | Esta preferência habilita ou desabilita a funcionalidade Normalização de campo, incluindo transformações. |
| Ativar auditoria de normalização de campo | Esta preferência habilita ou desabilita a auditoria de tabelas de normalização de campo. |
| Registro em log | Selecione o nível máximo de detalhes de registro em log desejado. Por exemplo, selecione Erro para registrar somente erros e Informações para registrar erros, avisos e informações. |
| URL de Decoração | Insira o URL do link de ajuda/informações associado à Decoração de Normalização de Campo. Este link abre a página apresentada aos usuários que não têm direitos para ver o registro de normalização ou transformação. O link padrão abre um ServiceNow Página wiki com uma explicação geral da Normalização de campos. O objetivo desta página é explicar aos usuários normais por que um valor de campo inserido foi alterado automaticamente. |
| Restringir decorações para funções | Use esta preferência para definir as funções do usuário que podem exibir o ícone de referência (decoração) ao lado de um campo normalizado. Esta decoração exibe registros de transformação e normalização para usuários com a função de normalizador. Para todos os outros usuários, ele abre o URL especificado na preferência de URL de decoração. Se esta preferência não especificar nenhuma função, todas as funções poderão ver a decoração. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Preferências de normalização




## Regras de negócio de Normalização de campo

As seguintes regras de negócios foram criadas para este plug-in:

- Trabalho de aplicação de regras de garantia
- Trabalho da aplicação de transformação de garanta
- Regras de garantia e trabalhos de alias
- Trabalho da aplicação de transformação de garanta
- Certifique o atributo de decoração
- Mudança de campo ou tabela
- Evite duplicatas na hierarquia de classes
- Lidar com possíveis duplicatas
- Executar trabalho
- Trabalho de coleta de valores pendente
- Certifique-se do trabalho do trocador de nomes
- Limpar formulários ao ativar

## Inclusões de script de Normalização de Campo

| Nome | Descrição |
|---|---|
| FieldNormalizationAjax | Fornece serviços AJAX para o plug-in Normalização de campo. |
| FNEnsureJob | Garante que exista um registro de trabalho para um destino de trabalho de dados existente específico. |
| FNExtantDataJobChoes | Gera uma lista de tabelas para uso no campo document_id da tabela fn_extant_data_normalization. |
| FNExtantDataJobUtil | Determina se um trabalho de dados existente tem permissão para ser executado. |
| FNFields | Retorna campos válidos para normalização. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Descrição |
|---|---|
| FNTransformChooserUtil | Fornece suporte para a página de IU fn_transform_chooser. |
| Posição | Encontra uma posição em uma determinada cadeia de caracteres. |
| Arredondar | Arredonda números com vários modos e intervalos de arredondamento. |

## Páginas de IU de Normalização de Campo

| Nome | Descrição |
|---|---|
| aliases | Cria o slushbucket com valores pendentes para escolher aliases para um valor normal. |
| fn_transform_chooser | Exibe transformações disponíveis. Invocado pelo botão Novo na lista relacionada fn_transform. |

## Funções de Normalização de Campo

| Função | Descrição |
|---|---|
| normalizador | Pessoa autorizada a gerenciar a normalização e transformação de campos. |
| normalization_tester | Pessoa autorizada a criar registros de teste para normalizações e transformações. Apenas registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste. |

**Tópicos relacionados**

Habilitar auditoria para uma tabela

### Normalizador [ normalizador ]

Gerenciar normalização e transformação de campo.

## Contém funções

A função Normalizador [normalizador] contém a função Testador de Normalização [normalization_tester].

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Nenhum.

### Verificador de normalização [normalization_tester]

Crie registros de teste para normalizações e transformações. Apenas registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Nenhum.

### Habilite um tipo de campo para normalização ou transformação

Crie ou modifique um registro de tipo de campo de normalização para habilitar um tipo de dados de campo específico para uso com normalização ou transformação.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Para normalizar ou transformar um valor em um campo de referência, aplique o processamento ao campo na tabela de destino.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Tipos de campo de Normalização**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um **Nome** para o tipo de campo que descreve claramente o tipo no dicionário.
   Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento. Por exemplo, você pode inserir **Endereço IP** para o tipo de campo de `ip_address` .
4. Insira **Tipo** do dicionário.
5. Marque a caixa de seleção apropriada para usar este tipo de campo para normalizar ou transformar campos.
   No sistema de base, somente **Cadeia de caracteres** o tipo de campo é usado para normalização.
6. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** na lista de seleção.
   . **Categorias de transformação** A Lista relacionada é exibida.
7. Se este tipo de campo estiver sendo usado para transformações, clique em **Editar** Para associar uma Categoria de transformação existente a este tipo de campo.

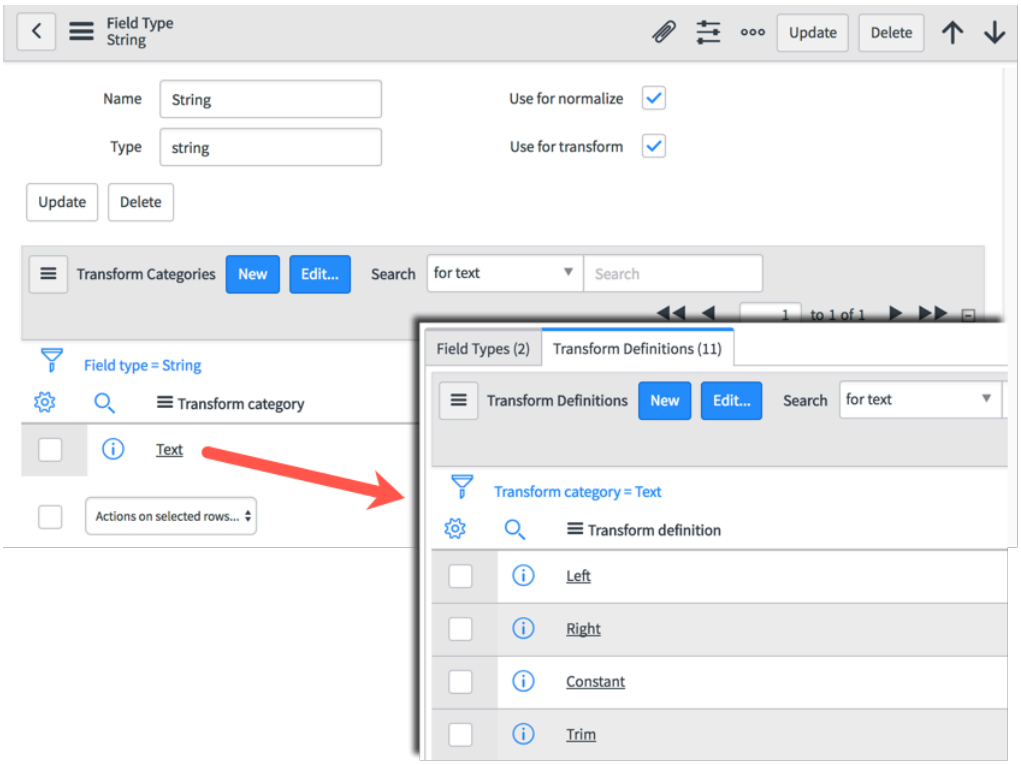
   **Nota:** Se você criar um tipo de campo personalizado que seja usado somente para normalizações, um link para uma categoria de transformação não será necessário.

   O relacionamento de um tipo de campo com uma categoria e a categoria com uma lista de definições de transformação é completamente configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tipo de campo Cadeia de caracteres está associado à Categoria de transformação de texto, que contém essas definições de transformação. Qualquer uma dessas associações é configurável.



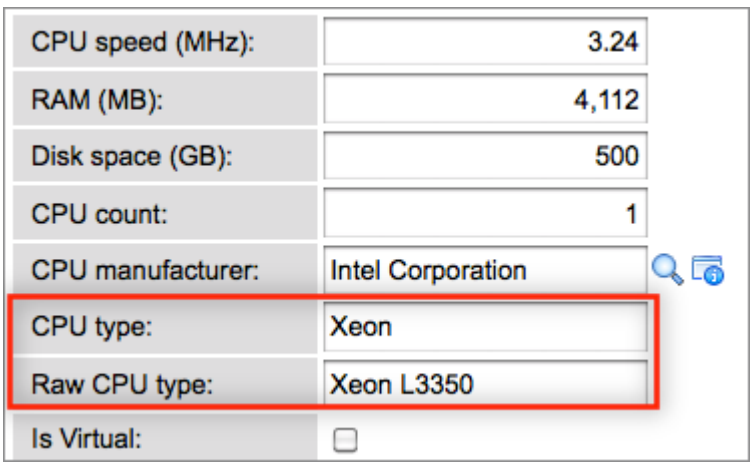

### Crie um campo bruto

Um campo bruto é um campo personalizado criado por um administrador para mostrar a entrada original (bruta) em um campo em um formulário depois que ele foi normalizado ou transformado.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode adicionar um campo personalizado a um formulário para mostrar o valor original, ou bruto, de um campo normalizado.

Este é um campo somente leitura que pode ser chamado de algo como **Tipo de CPU bruta** ou **Nome original** . No exemplo a seguir, **Tipo de CPU** o campo foi normalizado para **Xeon** de um valor bruto original de **Xeon L3350** .

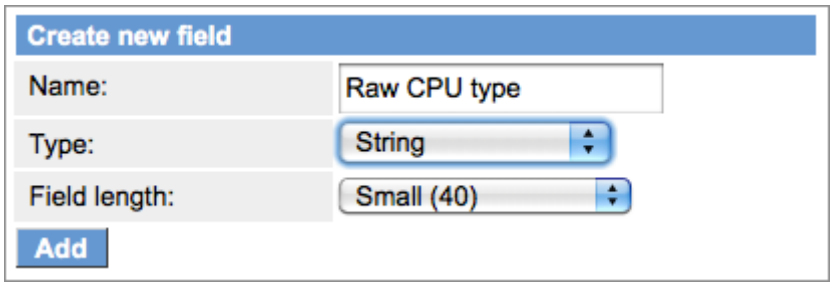



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No formulário que contém o campo que está sendo normalizado ou transformado, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho.
2. Selecionar **Personalizar** > **Layout do formulário**.
3. Preencha o formulário Criar novo campo na parte inferior da página e clique em **Adicionar** .
   - **Nome** : Digite o rótulo do campo. Nesse caso, use Raw e <field label>.
   - **Tipo** : Selecione um tipo de dados na lista para este campo.
   - **Tamanho do campo** : Selecione o limite de caracteres para este campo. O padrão é 40.
4. Mova o novo campo adjacente ao campo normalizado usando as setas de direção na lixeira.
5. Clique em **Salvar**.




### Trabalhos de dados de normalização e transformação

O sistema usa trabalhos de dados para mudar valores de campo durante a normalização e transformação.

Os administradores devem iniciar manualmente trabalhos de dados que aplicam mudanças de campo. Por padrão, todos os registros de transformação são abertos no modo de teste, o que impede que os administradores executem trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. A maioria dos trabalhos de dados tem uma opção de reversão para reverter mudanças após a conclusão do trabalho. Por padrão, o sistema fornece esses trabalhos de dados.

**Nota:**

Se o plug-in Normalização de campo estiver ativo, o mecanismo de normalização será executado na inserção de registros em uma tabela de acordo com as regras de normalização. Para saber mais sobre este plug-in, consulte Ativar Normalização de Campo.

Se o plug-in Normalização de campo não estiver ativo, um trabalho de dados será executado para normalizar os valores. O trabalho de dados salva os valores anteriores nos campos revertidos para revertê-los, se necessário.

| Nome | Usado para | Descrição |
|---|---|---|
| Coleta de valores pendentes | Normalização | O sistema executa este trabalho para coletar valores de campo que serão alterados durante a próxima execução de normalização de campo. O sistema executa este trabalho sempre que você insere ou atualiza um registro de normalização de campo. Como este trabalho de dados não muda nenhum valor de campo, não há opção de reversão. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Usado para | Descrição |
|---|---|---|
| Alteração de valor normal | Normalização | Execute este trabalho para executar novamente a normalização de campo e atualizar os valores de campo quando você mudar um valor normal. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para o valor normal anterior. |
| Aplicação de alias | Normalização | Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campo que correspondam a um alias. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um alias. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores. |
| Aplicação de regra | Normalização | Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campo que correspondam a uma regra. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza uma regra. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores. |
| Aglutinar muito normal | Normalização | Execute este trabalho para normalizar os valores do campo de referência substituindo referências a vários registros duplicados por uma referência a um registro normalizado. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal que se aplica a um campo de referência. Reverta o trabalho de dados para restaurar os registros duplicados como opções válidas. A reversão não restaura referências aos registros anteriores. |
| Aplicação de transformação | Transformação | Execute este trabalho para transformar todos os valores de campo que correspondem às condições de transformação. Você não pode iniciar este trabalho enquanto o registro de transformação estiver em **Teste** modo. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um registro de transformação. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos transformados para os valores anteriores. |

Tradução automática

### Execute um único trabalho de dados

Executar os trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar um único trabalho de dados.

## Procedimento

1. Inicie o trabalho de dados da aplicação Transformar para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Abra o registro Transformação e alterne o. **Modo** para **Ativo** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Trabalhos de dados** Lista relacionada.
4. Execute o trabalho de dados usando um dos métodos a seguir.

   - Na lista de trabalhos de dados, marque a caixa de seleção dos trabalhos que você deseja executar e selecione **Iniciar** em **Ações** menu.
   - Clique no link na coluna Criado para abrir o trabalho de dados e clique em **Iniciar** Link relacionado.

. **Estado** dos trabalhos se voltam para **Em fila** e para **Concluído** quando terminar com sucesso.

### Execute vários trabalhos de dados

Executar os trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar trabalhos de dados para várias transformações de campo.

## Procedimento

1. Inicie o trabalho de dados da aplicação Transformar para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Tudo**.
3. Marque as caixas de seleção dos trabalhos que você deseja iniciar.

   **Nota:** Esses trabalhos devem ter **Modo** definido como **Ativo** .

4. Selecione **Iniciar** em **Ações** menu.

   **Nota:** A plataforma executa somente trabalhos de dados de Transformações ativas. O menu Ação indica o número de trabalhos de dados ativos que podem ser executados. Por exemplo, o menu pode exibir Iniciar (3 de 4).

### Reverta um trabalho de dados

Use rollback para reverter mudanças feitas por um trabalho de dados de normalização ou transformação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode reverter trabalhos de dados concluídos.

## Procedimento

1. Navegar até **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Tudo**.
2. Selecione o trabalho de dados concluído a ser revertido.
   O sistema exibe o registro do trabalho de normalização de dados.
3. De **Links relacionados** , selecione **Reversão** .
   Os valores em **Valores pendentes** A lista relacionada é removida e o trabalho de dados **Estado** indica que ele foi revertido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valores normais

Um valor normal substitui valores de campo semelhantes, mas ambíguos, por um valor padrão.

## Variações de valor do campo

Os valores de registros podem vir de várias origens, como:

- Entradas automatizadas feitas por Descoberta.
- Entradas automatizadas feitas pela importação de registros de sistemas ou arquivos externos.
- Entradas manuais feitas por usuários.

Cada uma dessas origens pode descrever o mesmo valor de campo em várias formas diferentes. Por exemplo, o. **Tipo de CPU** O campo em um formulário de IC de computador pode exibir qualquer um dos seguintes valores semelhantes:

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sem normalização, esses valores de campo de variante resultam em:

- Tipos de CPU duplicados
- Resultados de pesquisa ruins
- Condições e consultas complexas para aplicar lógica de negócios

A criação de um registro de valor normal resolve esses problemas consolidando em um valor padrão, como `Xeon` .

## Identificar variações com aliases e regras

Cada registro de valor normal especifica como identificar variações de um valor normal usando uma combinação de aliases e regras.

#### Aliases

Os aliases são variações conhecidas de um valor de entrada que a normalização converte em valor normal. Use aliases quando houver uma lista resumida de valores de variante.

Por exemplo, você pode criar um valor normal `Xeon` que tem esses aliases.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vê um valor de campo correspondente a um alias, ele substitui automaticamente o valor do campo pelo valor normal. As consultas e trabalhos de dados de normalização processam aliases antes das regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Os aliases são logicamente equivalentes às regras que usam **[é]** operador em uma condição em que **[Nome do campo][is][Valor do alias]** . Por exemplo, os aliases de amostra são equivalentes a estas regras: **[Tipo de CPU][IS][E3350 (Intel) 4,5.2234] OU [Tipo de CPU][IS][Intel Xeon 5,4.554] OU [Tipo de CPU][IS][Xeon L3350] OU [Tipo de CPU][IS][L3350]**

**Regras**

As regras especificam as condições sob as quais a normalização substitui um valor de entrada pelo valor normal. Use regras quando houver um grande número de valores de variante possíveis ou quando você precisar criar condições complexas.

Por exemplo, o valor normal `Xeon` esta regra pode ser definida.

**[Tipo de CPU][corresponde a regex][.*]**

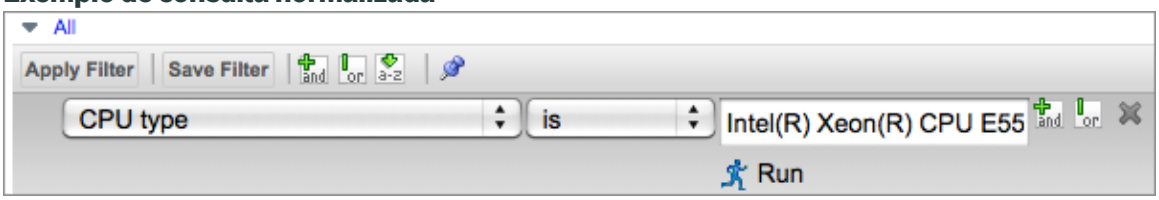
Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vê um valor de campo correspondente a uma regra, ele substitui automaticamente o valor do campo pelo valor normal. Regras de processamento de consultas e trabalhos de dados de normalização após aliases.

As regras e aliases podem ser combinados para normalizar um campo. Certifique-se de testar seus métodos de normalização antes de aplicá-los a todos os registros existentes no banco de dados.

## Consultas normalizadas

Um administrador pode configurar a normalização para aplicar-se a consultas emitidas em campos normalizados em listas. Selecione **Consulta normalizada** Marque a caixa de seleção no formulário de Normalização para habilitar esta funcionalidade. Em uma lista que contém valores normalizados, Filtros e trilhas usando o valor original (bruto) para o campo normalizado na condição de consulta.

**Exemplo de consulta normalizada**

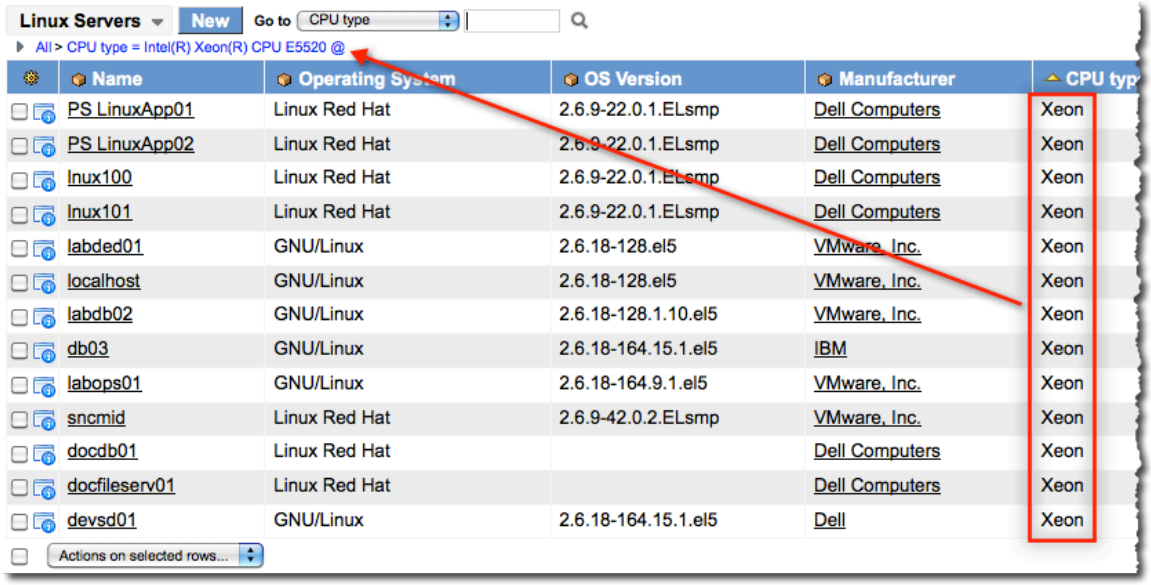



A lista filtrada retorna registros com o valor normal substituído pelo valor bruto. No entanto, as trilhas do filtro exibem as condições de consulta originais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultados da consulta normalizados**




## Script e normalização

Os scripts que atualizam ou inserem registros no banco de dados (GlideRecord) são normalizados automaticamente quando a normalização de campo é aplicada. Por exemplo, se um script para inserir um registro de IC contiver um tipo de CPU de **Xeon L3350** , O script é normalizado para inserir o IC com um tipo de CPU de **Xeon** em vez disso. Os scripts que consultam o banco de dados em busca de valores de campo normalizados (usando as condições de Igual ou não igual) podem ser configurados para retornar o valor normal (como **Xeon** em vez do valor original (bruto).

### Tópicos relacionados

GlideRecord

### Crie o registro de normalização

Independentemente do método de normalização selecionado, toda a normalização de campo requer uma lista de variantes existentes e um valor normal que é configurado para substituir essas variantes em formulários e em consultas.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalize um campo selecionando aliases para um valor de campo normal ou criando regras que usam declarações de condição para corresponder variantes de campo a um valor normal.

**Nota:** Os usuários devem ter a função de normalizador para criar e gerenciar registros de normalização.

Casos especiais

- Os campos de referência não podem ser normalizados. Para normalizar os valores que aparecem nos campos de referência, normalize o campo na tabela de destino. Exemplos disso seriam valores normalizados para **Nome** Campos nas tabelas Empresa [core_company] e Local [cmn_location], que são referenciados por outras tabelas na plataforma. Os nomes normalizados estão disponíveis para todos os campos que fazem referência a essas tabelas.
- Os campos em uma lista de seleção podem ser normalizados se forem de um tipo **cadeia de caracteres** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

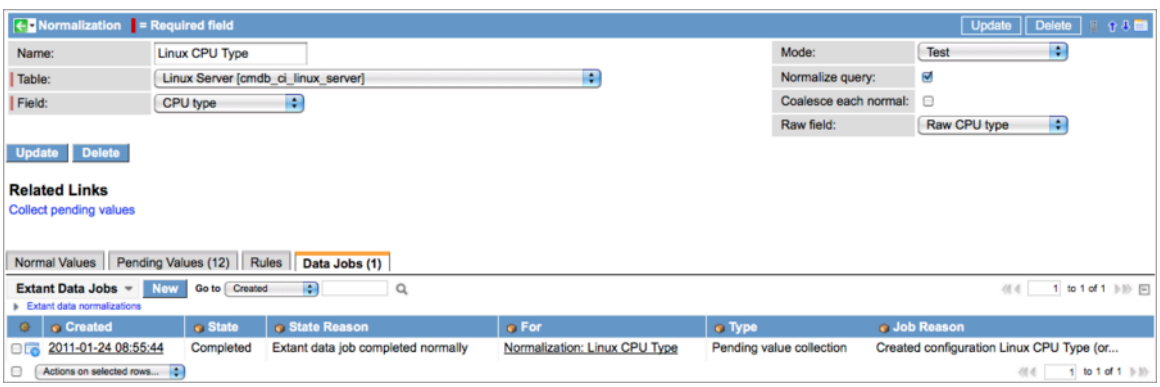
## Procedimento

1. Ativar O plug-in Normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de normalização.

### Campos de registro de normalização

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para este registro de normalização. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento. |
| Tabela | Selecione ServiceNow tabela para o campo que está sendo normalizado. |
| Campo | Selecione o campo a ser normalizado. |
| Modo | Os três modos disponíveis são Desligado, Teste e Ativo. Por padrão, todos os registros de normalização são criados no modo de teste. Se você estiver planejando selecionar aliases para seus valores normais, mude o Modo para Ativo. Se você pretende normalizar o campo usando regras, certifique-se de deixar este registro no modo de teste. Para desabilitar essa normalização, alterne o modo para Desligado. |
| Normalizar consulta | Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo normalizado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. As consultas formadas com o valor do campo bruto (original) retornam registros que exibem o valor normal. As consultas emitidas por um script usando as condições iguais ou não iguais retornam valores normalizados. Consulte Consultas normalizadas para obter detalhes. |
| Aglutinar todos os normais | Marque esta caixa de seleção para normalizar os valores do campo de referência. Esta opção redefine todas as referências a registros que contêm um valor de campo alias para o registro usando o valor Normal. Consulte Aglutinar valores normais para obter detalhes. |
| Campo bruto | Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado ao formulário da tabela selecionada. Para obter instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Criando um campo bruto . |

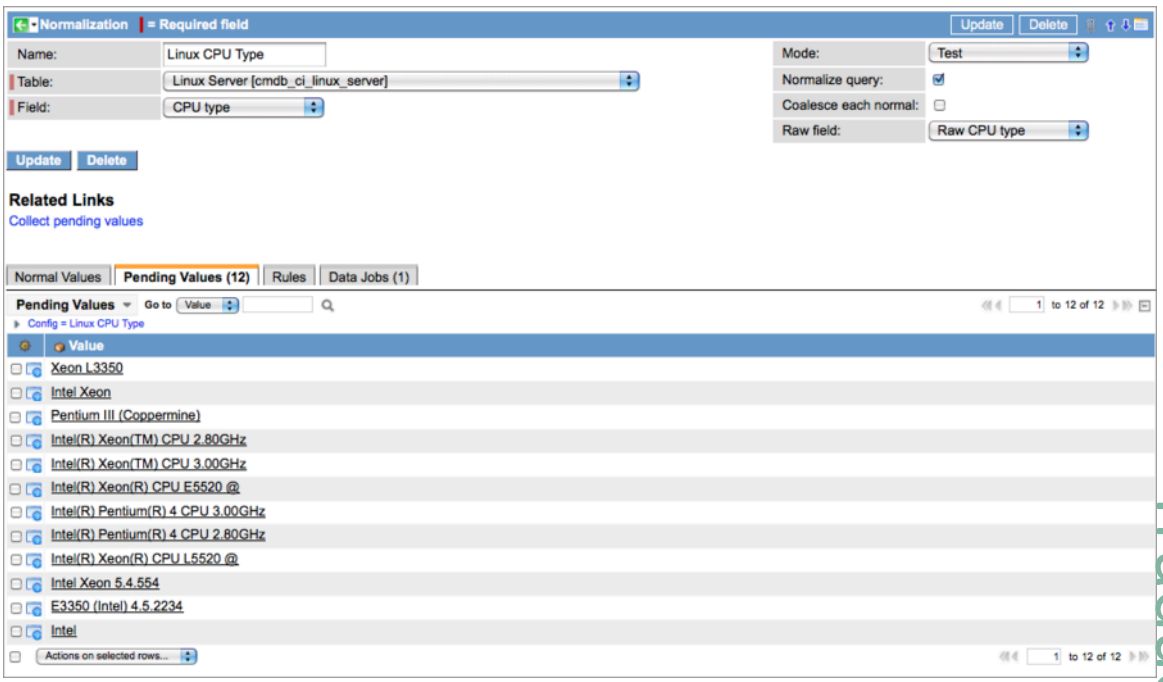
Depois que o registro de normalização é enviado, a plataforma executa o trabalho de coleta de valores pendentes no **Trabalhos de dados** Lista relacionada automaticamente para coletar todos os valores atuais (valores pendentes) do campo que está sendo normalizado.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique em **Valores pendentes** lista relacionada para exibir valores do campo normalizado que foram inseridos manualmente, importados para a plataforma ou criados por Descoberta.




### Crie um valor normal

Um valor normal é um valor genérico simplificado para um campo que substitui todas as variantes possíveis desse valor que existem no banco de dados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

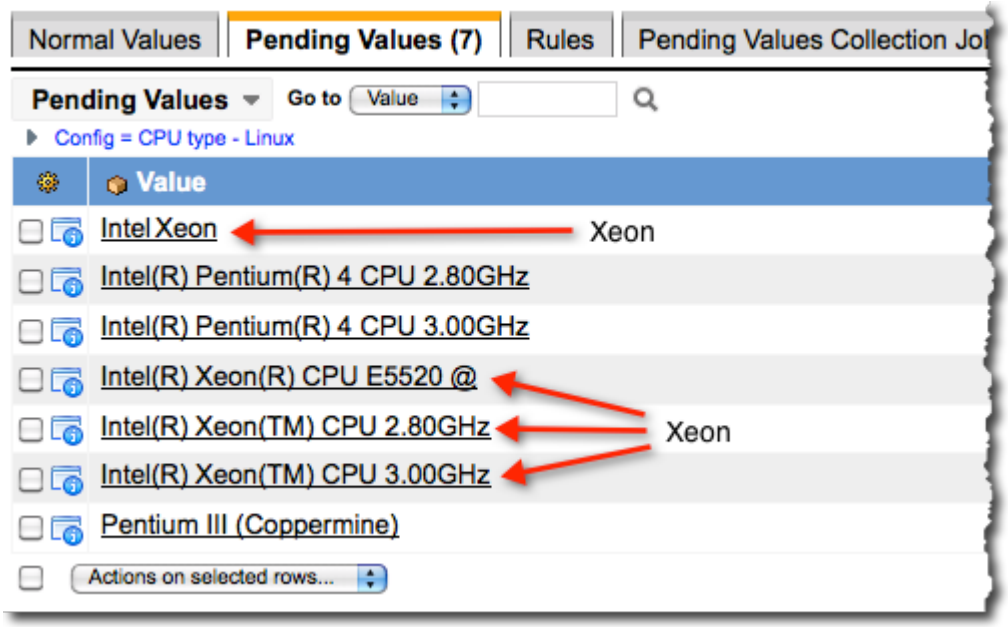
Os valores normais devem ser claros e claros.

Depois que a plataforma executa o trabalho de dados, o. **Valores pendentes** A lista relacionada no formulário Trabalhos de normalização de dados é preenchida com todos os valores exclusivos do campo no banco de dados. Examine os valores na lista e decida qual método de normalização é melhor para os dados existentes. Por exemplo, defina um alias para um pequeno pool de valores e uma regra para um grande pool de valores. A captura de tela a seguir mostra os valores pendentes para tipos de CPU em servidores Linux em uma rede. A lista contém várias opções para CPUs Intel Xeon, que podem ser normalizadas como **Xeon** .

Tradução automática

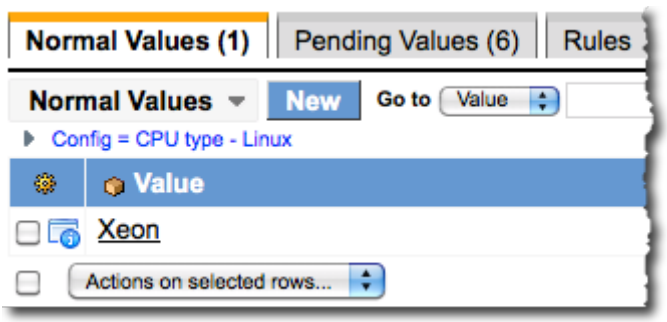
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Valores pendentes de normalização 2**




## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Normalizações**.
2. Abra o registro de normalização apropriado.
3. Clique em **Valores normais** lista relacionada.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário Valor normal, crie valores normais para as variantes no **Valores pendentes** lista relacionada.
   Estes são os valores que a plataforma usa para substituir as variantes configuradas como aliases.




### Criar aliases

Os aliases são as variantes de um valor de campo na instância que serão substituídos pelo valor normal.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

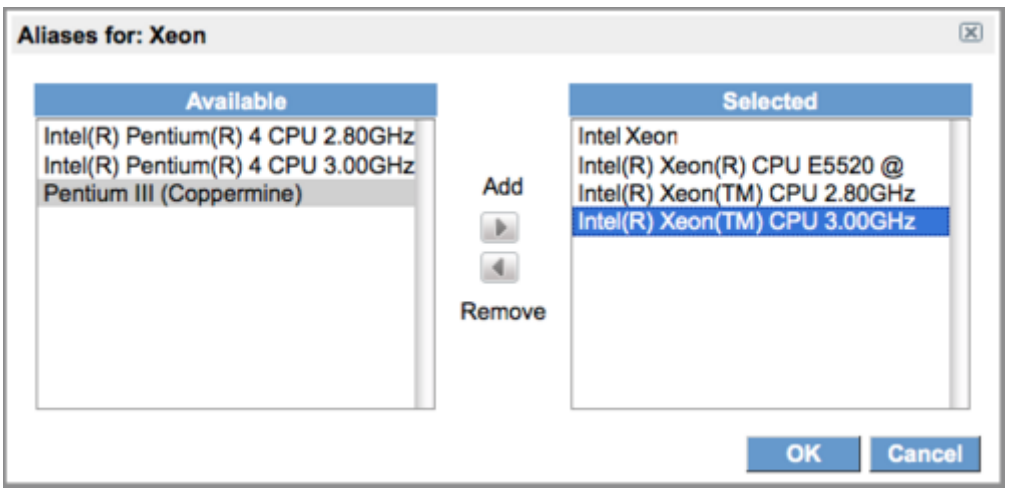
A lista de aliases potenciais é o conteúdo do **Valores pendentes** lista relacionada. Depois de criar um valor normal, atribua aliases a esse valor se o pool de valores pendentes for pequeno. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
2. Abra um registro de normalização.
3. Clique em **Valores normais** lista relacionada.
4. Selecione um dos valores.
5. No registro Valor normal, clique em **Aliases** link relacionado.
6. Selecione aliases para este valor normal nos valores disponíveis (pendentes) que aparecem no slushbucket e clique em **OK** .




Os aliases para este valor normal agora aparecem em **Aliases** lista relacionada.

### O que Fazer Depois

Aplique os aliases executando os trabalhos de dados associados.

#### Aplicar alias

Após o teste, os aliases podem ser normalizados em todos os novos registros ou em registros existentes quando são atualizados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada vez que um alias é criado para um valor normal, um trabalho de dados é criado. O alias não é aplicado a valores em todo o banco de dados até que o trabalho de dados seja iniciado manualmente. Execute cada trabalho separadamente ou execute os trabalhos juntos para aplicar todos os aliases de uma só vez.

### Procedimento

1. Em um registro de normalização, certifique-se de que o Modo esteja definido como **Ativo** .

   Os trabalhos de dados não podem ser executados no **Teste** modo.

2. Clique em **Valor normal** lista relacionada.
3. Selecione um valor na lista.
4. No registro Valor normal, selecione **Trabalhos de dados** lista relacionada.

   Um trabalho de dados é listado para cada alias configurado para este valor normal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Execute os trabalhos de dados existentes para substituir os aliases pelo valor normal em todos os registros existentes no banco de dados.
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um trabalho e selecione **Iniciar** No menu Ações.
   b. Para executar todos os trabalhos de dados de uma só vez, marque todas as caixas de seleção e marque **Iniciar** ação.
   c. Atualize a lista para verificar o andamento dos trabalhos de dados para garantir que eles sejam concluídos normalmente.

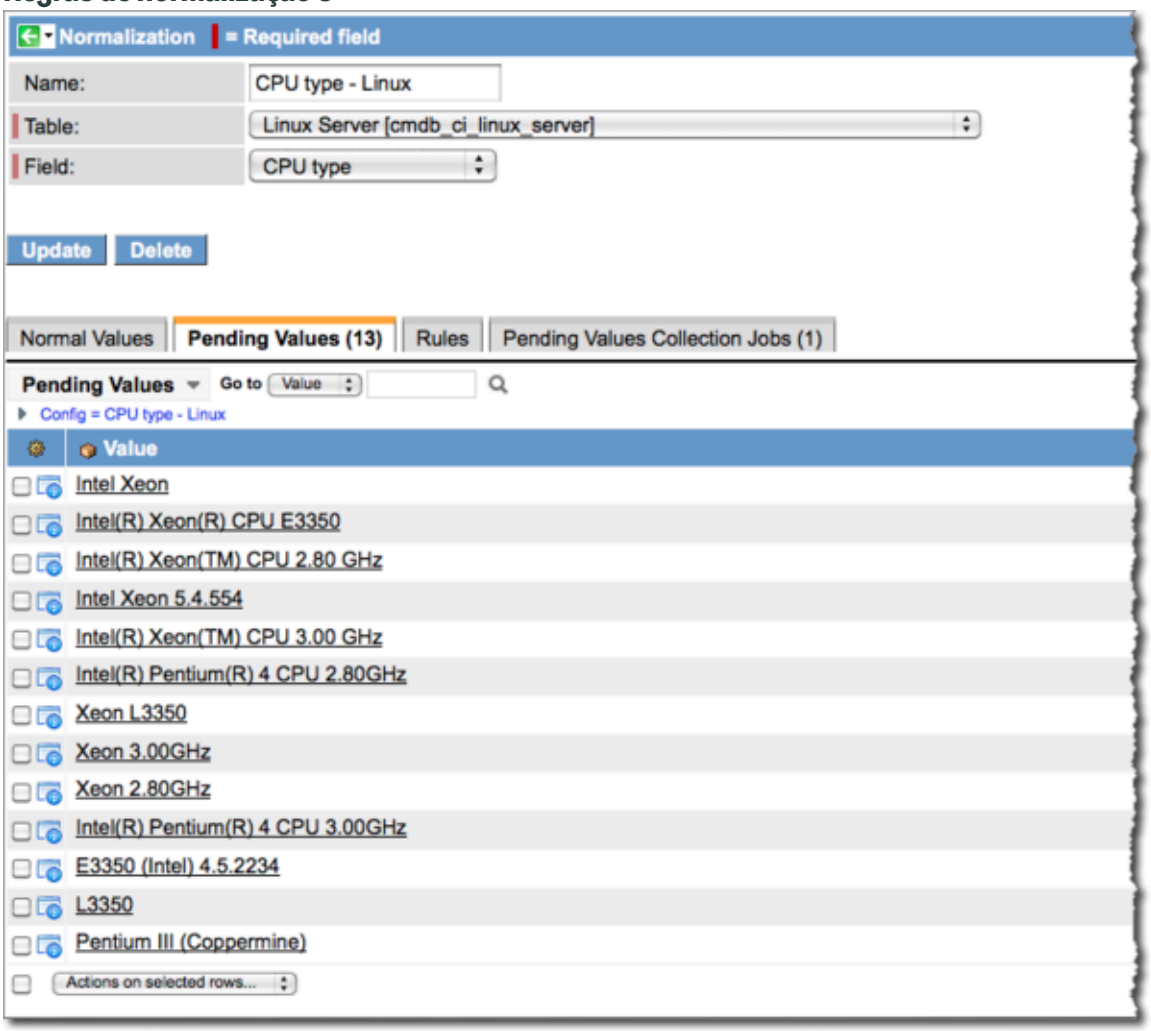
### Criar regras

O uso de regras para normalizar um campo se destina a grandes listas de valores de campo de variante.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Sempre teste suas regras antes de aplicá-las a todos os registros existentes no banco de dados. Antes de criar a regra, certifique-se de gerar a lista de Valores pendentes e criar um valor normal para o campo. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

As regras neste exemplo são baseadas nos seguintes valores Pendentes:

**Regras de normalização 3**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em um registro de Normalização, abra **Valores normais** lista relacionada.
2. Abra um registro de valor normal.
3. Abra **Regras** Lista relacionada no formulário Valor normal e clique em **Novo** .

   O formulário Regra de Normalização de Campo fornece os seguintes campos:

   **Campos de regra de normalização de campo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para esta regra. Por exemplo, este nome pode ser Tipo de CPU Xeon. |
| Ordem | Ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A plataforma analisa as regras na ordem configurada até encontrar uma que seja avaliada como verdadeira. |
| Ativo | Habilita ou desabilita esta regra. Por padrão, as novas regras estão ativas (verdadeiro) |
| Criar alias | Se esta caixa de seleção estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a regra criará um alias automaticamente a partir de um valor pendente. Se esta caixa de seleção não estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a plataforma mudará automaticamente o valor do campo nomeado no registro para o valor normal, mas não criará um alias. |
| Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas | Todos os valores pendentes para o campo nomeado devem corresponder ao caso do mesmo valor em uma regra a ser normalizada. |
| Regra | Use ServiceNow construtor de regras para criar as regras para normalização de campos. As regras automatizam a transformação de um grande número de valores de campo pendentes em aliases. |

4. Crie um conjunto de regras para incorporar todas as variantes possíveis dos valores pendentes.

   Para este exemplo, as regras podem ser:

   - **Intel Xeon** : O tipo de CPU corresponde ao padrão *Intel*Xeon*. Esta regra normaliza todas as variantes nas quais **Intel** anterior **Xeon** , incluindo **Intel Xeon** , **CPU Intel(R) Xeon(TM) de 2,80 GHz** . **CPU Intel(R) Xeon(TM) de 3,00 GHz** .
   - **Xeon** : O tipo de CPU contém Xeon
   - **L3350** : O tipo de CPU contém L3350
   - **E3350** : O tipo de CPU contém E3350

   Para cada regra criada, a plataforma gera um **Aplicador de regra** trabalho de dados. No modo de teste, o. **Iniciar** os controles não estão disponíveis e o trabalho não pode ser executado até que o modo seja alterado para **Ativo** .

5. Teste todas as regras antes de fazer o registro de normalização **Ativo** .

   Regras de teste

   **Nota:** Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

   Os registros de normalização de campo são criados no **Teste** por padrão, permitindo que os administradores testem completamente as regras de normalização antes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, o. **Iniciar** os controles não estão disponíveis para **Aplicador de regra** trabalho de dados. O trabalho só pode ser executado quando o teste estiver concluído e o. **Modo** foi alterado para **Ativo** . No modo de teste, somente registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são normalizados. As funções normalizador e normalization_tester podem ser combinadas para um único usuário ou concedidas separadamente.

### Aglutinar registros em um valor normal

A aglutinação permite que um administrador redirecione referências para vários registros que contenham variantes do mesmo valor de campo para apontar para um único registro, com base em um valor normal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um exemplo disso é a tabela Empresa que pode ter várias variantes do nome de uma empresa, como Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP e assim por diante. Potencialmente, milhares de registros podem fazer referência a cada um desses registros duplicados da empresa. Usando as variantes do nome Hewlett-Packard como aliases, a aglutinação unifica todas essas referências em um único registro que normaliza o. **Nome** Campo no registro da empresa para um valor normal, como **HP** .

**Nota:** Aglutinar valores normais muda os valores do registro permanentemente. Se uma reversão for realizada, os registros serão retornados para a tabela, mas os valores normalizados não serão revertidos para as variantes originais.

Quando as referências são fixas, todos os campos da tabela diretamente correspondentes a sys_dictionary são corrigidos. As referências secundárias não são fixas. Se você tiver condições de filtro que tenham os nomes de empresa antigos e pré-coelescentes, elas também não serão corrigidas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Configuração** > **Normalizações**
2. Selecione um registro de normalização.
3. Habilitar **Aglutinar cada normal** .
   O sistema adiciona o. **Aglutinar para** Campo para o formulário Valor normal.
4. Crie um ou mais registros de valor normal para este registro de normalização.
   Crie aliases e regras relacionados conforme necessário.
5. Para cada registro de valor normal, defina **Aglutinar para** selecionando o registro que contém o valor normal.

   **Example**
   Por exemplo, suponha que sua tabela Empresa contenha várias variações do nome ServiceNow. Ao criar o registro de valor normal, selecione o registro Empresa para ServiceNow, Inc.. Durante a normalização, o sistema atualiza todas as referências a registros de variante para, em vez disso, fazer referência ao registro normal.
   O sistema atualiza todas as referências a registros que correspondem a aliases e regras para apontar para o registro normal. O sistema também exclui os registros duplicados da tabela.
6. Iniciar . **Aplicação de alias** trabalhos de dados para substituir os aliases pelo valor normal nos registros existentes no banco de dados.
   O sistema inicia o. **Aglutinar para normal** trabalhos de dados para cada alias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Transformações

Atualiza valores de campo de atualização aplicando uma definição de transformação ao conteúdo do campo, como substituir texto, mudar maiúsculas de minúsculas ou arredondar valor.

## Definições de transformação

As definições de transformação definem as ações de transformação disponíveis para um determinado tipo de campo. Os administradores selecionam uma definição quando transformam um campo e fornecem a definição com os parâmetros específicos que são aplicados à transformação. Por exemplo, uma definição pode arredondar um número inteiro para cima ou inserir um valor em uma posição definida em uma cadeia de caracteres.

O sistema fornece várias definições projetadas para atender às necessidades da maioria das organizações, mas os administradores podem criar novas definições conforme necessário. As definições de transformação podem ser associadas a categorias de transformação existentes ou a novas categorias.

## Categorias de transformação

As categorias de transformação são usadas para agrupar as definições de transformação adequadamente para serem apresentadas aos usuários ao criar novas transformações de campo. Você pode criar novas categorias para definições existentes ou mudar as associações padrão de categorias para definições.

As categorias de transformação são associadas a tipos de campo de normalização para apresentar a lista de opções de definição correta para o campo que está sendo transformado. O sistema de base fornece duas categorias de transformação: Texto e numérico.

**Texto**

Valores do campo Tipo de cadeia de caracteres de transformação da categoria Texto. Estão incluídos na categoria Texto:

- Esquerda
- Direita
- Constante
- Corte
- Prefixo
- Sufixo
- Caso de mudança
- Excluir
- Inserir
- Substring
- Substituir

**Numérico**

As definições na categoria numérica manipulam aritmeticamente valores de campo do tipo inteiro. Estão incluídos na categoria numérica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limite
- Arredondar
- Constante

## Modo de teste de transformação

A transformação é uma ferramenta poderosa que pode causar problemas de dados se usada de forma desassistida. Teste todas as transformações antes de confirmar as mudanças no CMDB.

Todos os registros de transformação são abertos em **Teste** por padrão, que impede que os administradores executem trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. Somente usuários com a função normalization_tester podem transformar dados quando um registro está em **Teste** modo. Isso é limitado a novos registros abertos pelo testador ou registros nos quais o campo transformado é atualizado pelo testador.

Para aplicar transformações ao CMDB após o teste, altere o modo para **Ativo** no registro de transformação e execute o trabalho de dados apropriado. Para obter informações sobre como testar transformações, consulte Teste uma transformação.

### Transformar um campo

Transforme o conteúdo do campo usando um conjunto de regras e condições.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

#### Procedimento

1. Crie um registro de transformação.
2. Crie um ou mais registros de transformação relacionados.
3. Teste a transformação.
4. Executa trabalhos de dados.

#### O que Fazer Depois

Se você quiser mostrar também qual era o valor de entrada original (bruto) antes da transformação, crie um campo bruto para armazenar esse valor.

### Crie um registro de transformação

A criação de um registro de transformação é a primeira etapa na transformação de um campo.

#### Procedimento

1. Ative o plug-in Normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Transformações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de transformação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de registro de transformação

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome exclusivo para este registro de transformação. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento. |
| Tabela | Selecione ServiceNow tabela que contém o campo que está sendo transformado. É importante entender a hierarquia da tabela ao configurar uma transformação de campo. Por exemplo, se você configurar a transformação para um campo na tabela Computador [cmdb_ci_computer], esse campo será transformado para todas as máquinas da estação de trabalho, Windows servidores, Linux servidores, e. UNIX servidores. |
| Campo | Selecione o campo a ser transformado. A lista apresentada contém somente os tipos de campo (inteiro e cadeia de caracteres) da tabela selecionada que podem ser transformados.<br><br>**Nota:** O registro sys_user que inicia o processo de transformação deve ter seu formato de data definido com o formato padrão "aaaa-MM-dd". Qualquer outro formato de data causa um erro durante a transformação. Este problema é específico apenas para a transformação **PARA O DESTINO** Campos do tipo Data/Hora. Este problema não é um problema se o tipo de campo de destino for do tipo Cadeia de caracteres ou se o mapeamento de campo para o campo de data for alterado para o mesmo formato de data que o processo de transformação. |
| Modo | Os três modos disponíveis são **Desativado** , **Teste** . **Ativo** . Por padrão, todos os registros de transformação são criados no modo de teste. Não mude o modo até ter testado completamente a transformação. Quando o teste estiver concluído, mude o modo para **Ativo** . Para desabilitar esta transformação, alterne o modo para **Desativado** . |
| Normalizar consulta | Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo transformado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. As consultas emitidas com o valor do campo bruto (original) serão editadas para usar o valor de transformação. |
| Campo bruto | Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ao formulário da tabela selecionada. Para obter instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Crie um campo bruto. |

5. Clique em **Enviar**.

. **Transformações** e. **Trabalhos de dados** As listas relacionadas aparecem no formulário.

### Crie um ou mais registros de transformação relacionados

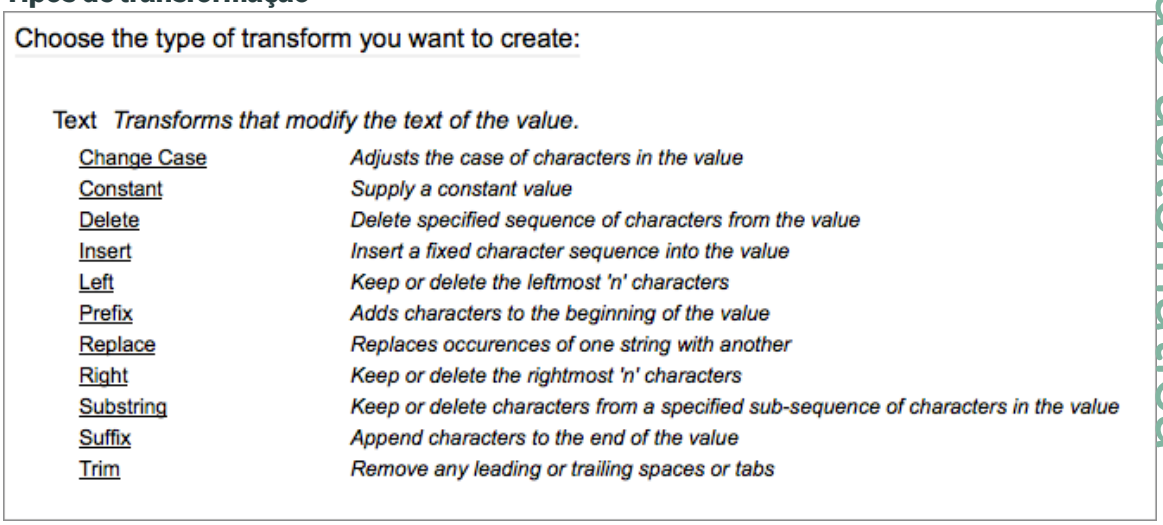
Cada registro de transformação relacionado executa um tipo de transformação específico, como adicionar caracteres ao início do valor ou substituir uma cadeia de caracteres por outra. Pode ser necessário criar vários registros de transformação relacionados para gerar um valor de campo de saída preferencial.

## Procedimento

1. No registro Transformação, selecione **Transformações** Lista relacionada.
2. Clique em **Nova**.

   Uma lista de seleção de tipos de transformação é exibida, exibindo somente as transformações apropriadas para o tipo de campo selecionado.

**Tipos de transformação**




3. Selecione um tipo de transformação e forneça os parâmetros apropriados.
4. Selecione um **Pedido** número desta transformação.

   **Nota:** As condições para as transformações são executadas de acordo com os números de ordem atribuídos.

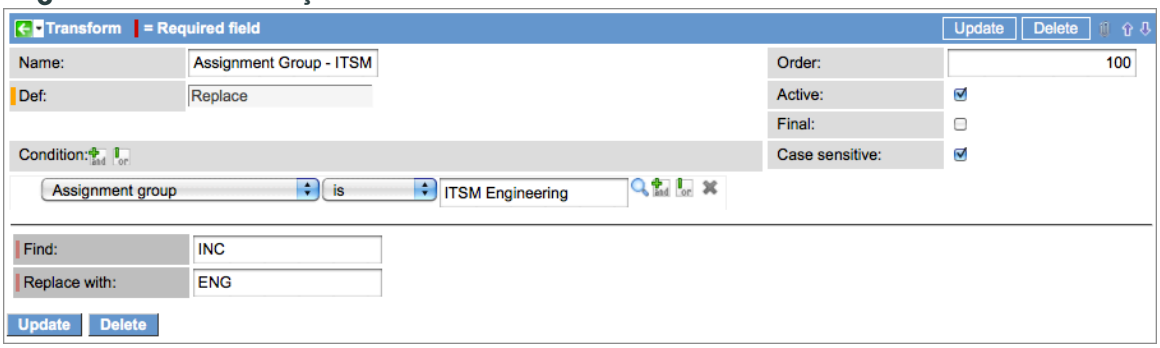
5. Selecione **Final** marque a caixa para interromper o processamento com esta transformação se a condição for avaliada como verdadeira.
6. Selecione **Distinção entre maiúsculas e minúsculas** marque a caixa para forçar a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas na declaração de condição.

   O exemplo de transformação a seguir substitui o. *INC* no início de um número de incidente com a cadeia de caracteres *ENG* se o grupo de atribuição for *ITSM Engineering* .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Registro de transformação**




7. Clique em **Enviar**.

   A nova transformação aparece na Lista relacionada do registro de transformação.

   Quando a transformação é criada, um trabalho de dados da aplicação de transformação também é criado. Este trabalho de dados aplica esta transformação aos registros apropriados em todo o banco de dados e não deve ser executado até que o teste seja concluído.

8. **Opcional:** Repita as etapas 2 a 8 até que o valor de saída atenda aos critérios desejados.

### Teste uma transformação

Verifique se a transformação muda o valor do campo conforme desejado antes de aplicá-los aos registros existentes no banco de dados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

Novos registros de transformação são abertos no **Teste** por padrão, permitindo que os administradores testem completamente as transformações antes de aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, o. **Iniciar** os controles não estão disponíveis para **Aplicação de transformação** trabalho de dados. Há dois métodos, listados abaixo, para testar transformações antes de confirmar as transformações nos dados existentes.

### Procedimento

- Crie ou atualize registros de teste manualmente.

  No modo de teste, somente registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são transformados. Conceda as funções normalizador e normalization_tester ao mesmo usuário ou conceda-as a usuários separados.

- Use o utilitário Testar transformações para inserir um valor bruto e ver o valor transformado resultante.

  Este recurso permite que um testador de normalização transforme valores de campo em tempo real sem abrir ou atualizar registros. Este utilitário testa todas as transformações configuradas para este campo.

  1. Abra um registro de transformação.

  2. Clique em **Transformações de teste** Link relacionado.

Tradução automática

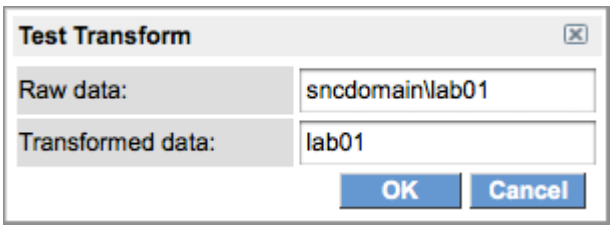
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma caixa de diálogo é exibida para testar valores de campo.

3. Insira um valor para transformar em **Dados brutos** campo.

4. Clique em **OK**.

A plataforma transforma o valor bruto no **Dados transformados** campo.




5. Insira novos dados brutos para testar outras transformações.

6. Clique em **Cancelar** para encerrar o teste.

7. Quando o teste estiver concluído, mude **Modo** para **Ativo** e execute o trabalho de dados.

### Definições de transformação padrão

O sistema oferece definições de transformação padrão para campos que contêm texto, texto numérico e valores numéricos.

#### Definições de Transformação

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| Caso de mudança | Texto | Muda a maiúsculas e minúsculas dos caracteres no valor do campo. | *Mode*: Selecione um dos seguintes modos:<br>• *Upper*: Converte o valor para todos os caracteres maiúsculos<br>• *Lower*: Converte o valor para todos os caracteres minúsculos<br>• *Proper*: Converte o valor em maiúsculas, com o primeiro caractere em cada cadeia de caracteres e os caracteres restantes da cadeia de caracteres em minúsculas.<br>• *Formal*: Converte o valor em uma cadeia de caracteres em |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de Transformação

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| | | | que somente a primeira letra da primeira palavra está em maiúsculas. |
| Constante | Texto numérico | Converte o valor neste campo em uma constante. | *Constant*: A constante pela qual o valor neste campo será substituído. |
| Excluir | Texto | Exclua uma sequência especificada de caracteres de um valor de campo. | • *Starting position*: Especifica o primeiro caractere em uma sequência de caracteres a serem excluídos de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Ending position*: Especifica o caractere final em uma sequência de caracteres a serem excluídos de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes. |
| Inserir | Texto | Insira uma sequência de caracteres fixos em um valor de campo. | • *Position*: A posição do caractere na qual o novo valor será inserido. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Insert*: O valor a ser inserido neste campo. |
| Esquerda | Texto | Exclui ou mantém um número especificado de caracteres do lado esquerdo deste valor de campo. | • *Position*: Especifica o número de caracteres a serem mantidos ou excluídos do lado esquerdo do valor. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Mode*: Selecione o modo para esta transformação: *Keep*ou *Delete*. |
| Prefixo | Texto | Adiciona caracteres ao início de um valor de campo. | *Prefix*: Define os caracteres a serem adicionados ao início do valor do campo transformado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de Transformação

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| Substituir | Texto | Substitui ocorrências de uma cadeia de caracteres por outra cadeia de caracteres. Os caracteres especiais barra invertida e cifrão na cadeia de caracteres de substituição podem fazer com que a transformação seja diferente de se a cadeia de caracteres de substituição estivesse sendo tratada como uma cadeia de caracteres de substituição literal. Use uma expressão regular para substituir uma cadeia de caracteres ou partes de uma cadeia de caracteres. | • *Find*: Insira a cadeia de caracteres ou a expressão regular a ser substituída.<br>• *Replace with*: Insira a cadeia de caracteres de substituição. |
| Direita | Texto | Mantém ou exclui um número especificado de caracteres do lado direito de um valor de campo. | • *Position*: O número de caracteres a serem excluídos ou mantidos do lado direito deste campo transformado. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Mode*: Selecione o modo para esta transformação: *Keep*ou *Delete*. |
| Arredondar | Numérico | Arredonda inteiros para um intervalo de arredondamento configurado usando critérios específicos. O intervalo deve ser apropriado ao valor que está sendo transformado, como um intervalo de 12 para um valor expresso em dezenas ou | • *Interval*: Selecione o intervalo de arredondamento apropriado para as unidades do valor do campo. Por exemplo. Um intervalo de 256 é apropriado para expressar valores de RAM em megabytes, mas não funciona para o Espaço em disco expresso em gigabytes. O intervalo de arredondamento para os exemplos abaixo é 1 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Definições de Transformação**

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| | | 0,01 para valores decimais expressos em centésimos. | • *Mode*: Critérios para aplicar o intervalo de arredondamento.<br>◦ *Half up*: Sempre arredonde para cima um valor que esteja exatamente na metade do caminho entre dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -3.<br>◦ *Half down*: Sempre arredonda para baixo um valor que esteja exatamente na metade do caminho entre dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para baixo para 3 e -3,5 é sempre arredondado para baixo para -4.<br>◦ *Half away from zero*: Sempre arredonda um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado longe de zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -4.<br>◦ *Half toward zero*: Sempre arredonda um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado em direção a zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e -3,5 é sempre arredondado para -3.<br>◦ *Half to even*: Sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado para o intervalo mais próximo cujo dígito menos significativo seja par. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e 4,5 é sempre arredondado para 4.<br>◦ *Half to odd*: Sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado para o intervalo mais próximo cujo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de Transformação

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| | | | dígito menos significativo seja ímpar. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e 4,5 é sempre arredondado para 5.<br>◦ *Up*: Sempre arredonde um número inteiro para cima pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,4 é sempre arredondado para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0.<br>◦ *Down*: Sempre arredonda um número inteiro para baixo pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 4,6 é sempre arredondado para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0.<br>◦ *Away from zero*: Sempre arredonda um número inteiro para longe de zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 4 e -3,3 é sempre arredondado para -4 por um intervalo de arredondamento de 1,0.<br>◦ *Toward zero*: Sempre arredonda um número inteiro em direção a zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 3 e -3,3 é sempre arredondado para -3 por um intervalo de arredondamento de 1,0. |
| Substring | Texto | Mantenha ou exclua caracteres de uma subsequência especificada de caracteres no valor do campo. | • *Starting position*: Especifica o primeiro caractere em uma subsequência de caracteres no valor. Consulte a discussão sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Ending position*: Especifica o caractere final em uma subsequência de caracteres no valor. Consulte a discussão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definições de Transformação

| Tipo de transformação | Categoria | Descrição | Parâmetros |
|---|---|---|---|
| | | | sobre modos de posição no início desta seção para obter detalhes.<br>• *Mode*: Selecione se deseja *Delete*a subsequência selecionada ou *Keep*apenas os caracteres definidos. |
| Sufixo | Texto | Anexa caracteres ao final de um valor de campo. | *Suffix*: Define o sufixo a ser adicionado ao final do valor do campo. |
| Corte | Texto numérico | Remove espaços em branco do valor do campo. | Nenhum parâmetro |

### Crie uma definição de transformação

O exemplo a seguir descreve o procedimento para criar uma nova definição de transformação. Neste exemplo, criamos uma definição que transforma um campo numérico em um número inteiro par ou ímpar. A categoria de transformação é **Numérico** e o tipo de campo de normalização é **Número inteiro** .

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Definições de Transformação**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um nome para esta definição.

   **Nota:** Neste exemplo, inserimos Par/ímpar .
4. Insira uma breve descrição da ação, como, Transforma um número inteiro em um valor ímpar ou par .

   Essas informações aparecem na lista de seleção de definição quando um usuário seleciona uma nova transformação.
5. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   Duas listas relacionadas aparecem no formulário.
   - Categorias de transformação: Clique **Editar** e selecione **Numérico** como a categoria à qual esta definição pertence. Atualmente, a transformação de campo oferece suporte a duas categorias: **Numérico** e. **Texto** . . **Número inteiro** o tipo de campo de normalização já está associado a esta categoria.
   - Variáveis de transformação: Defina todas as variáveis necessárias por esta definição de transformação para executar uma ação em um valor de campo. As variáveis não serão necessárias se um script puder executar a ação sozinho.

### Crie uma variável de transformação para uma definição de transformação

As variáveis de transformação permitem que um administrador aplique a mesma definição a campos diferentes de maneiras diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As variáveis de transformação contêm valores usados por um script para executar uma transformação de campo. Scripts e variáveis podem ser criados em qualquer ordem, mas o script deve usar as variáveis de transformação. As variáveis de transformação são preenchidas com valores quando um usuário configura um tipo de transformação.

### Procedimento

1. No registro Definição de transformação, clique em **Novo** em **Variáveis de transformação** Lista relacionada.
2. Preencha o formulário.
   Considerações importantes para preencher um formulário:
   - O nome da coluna é uma entrada na tabela fn_transform_var para esta variável. Esta se torna a variável no script, na forma de Variables.<variable name>. Por exemplo, `odd_even` .
   - O valor no campo Rótulo aparece como o rótulo do campo de variável no formulário de transformação. Por exemplo, `Par/ímpar` .
   - O Tipo de campo define o tipo de campo do valor da variável. Porque os valores das variáveis usadas são **mesmo** e. **ímpar** , este é um tipo de cadeia de caracteres.
   - A ordem das variáveis controla a ordem em que elas são exibidas em listas e registros.
   - Esta variável tem uma lista de seleção com duas opções: **Mesmo** e. **Ímpar** . Selecione **Lista suspensa sem - Nenhum** Como o formato da lista no campo de seleção e defina um valor padrão de **mesmo** quando a lista é exibida.
   - Crie uma Dica que se torne uma dica de ferramenta para a variável no registro de transformação.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   . **Lista de seleção de variáveis** A Lista relacionada é exibida.
4. Clique em **Novo** Na Lista de seleção de variáveis e defina as opções da lista.
5. Criar registros para **Mesmo** e. **Ímpar** .

   **Nota:** . **Elemento** o valor é o mesmo que **Coluna** nome em ambas as seleções da lista de seleção.
6. Salve as variáveis da lista de seleção e retorne ao formulário de definição de transformação para criar o script.

#### Crie um script para uma definição de transformação

Crie o script a qualquer momento durante a configuração de uma definição.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script pode executar uma ação de transformação sem usar uma variável, mas a ação da definição será a mesma para todos os campos. As variáveis criam mais flexibilidade para a definição, permitindo que um administrador use a mesma definição de maneiras diferentes em lugares diferentes. Se uma variável for definida, o script deverá fazer referência à variável usando o formato correto.

Há três argumentos no script:

- Variáveis: Contém as variáveis que usam o formato Variables.<variable name>.
- Valor: Contém o valor não transformado
- Parâmetros: Objetos especiais que definem mensagens de depuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os parâmetros de posição (como Posição inicial e Posição final) têm três modos que se aplicam a todos os tipos de transformação que usam esta variável.

**Parâmetros de posição**

| | |
|---|---|
| Posições positivas | Se a posição for expressa como um número inteiro positivo, a plataforma calculará a posição inicial começando do lado esquerdo do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de 3 coloca o ponto de partida da ação após C. |
| Posições negativas | Se a posição for expressa como um número inteiro negativo, a plataforma calculará a posição começando do lado direito do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de -3 coloca o ponto de partida da ação antes de C. |
| Regex | Se o valor da posição começar com /regex/, tudo depois disso será uma expressão regular que será usada para calcular a posição inicial. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de /regex/B.*D coloca o ponto de partida da ação após C (B e todos os caracteres entre B e D). |

## Procedimento

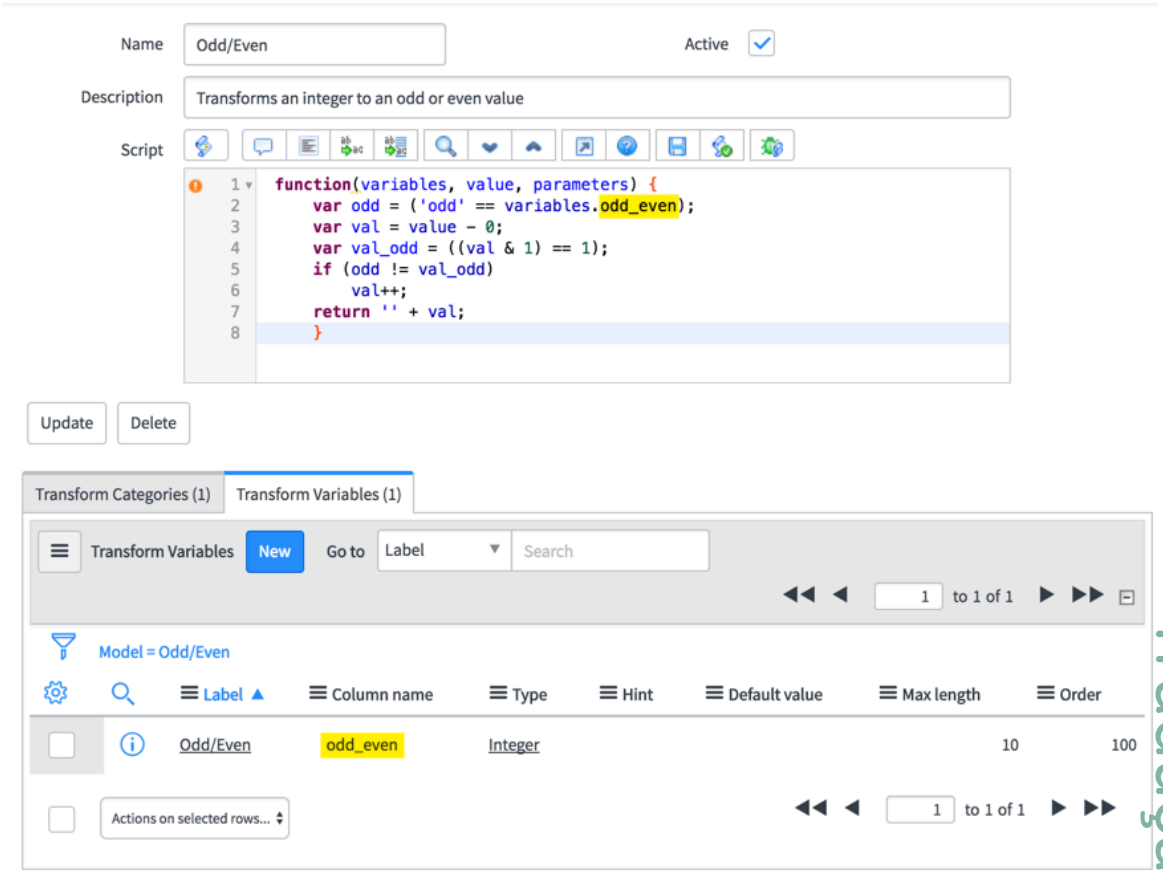
1. Abra **Par/ímpar** No módulo Definições de transformação.
2. Insira o script a seguir para passar valores com a variável odd_even.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

O script faz referência à variável no formulário variables.odd_even.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. Atualize o registro para concluir a configuração.

   A definição de transformação ímpar/par agora está pronta para uso em uma transformação de campo.

### Crie uma categoria de transformação

Crie uma categoria de transformação para agrupar as definições de transformação.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Categorias de Transformação**.
2. Clique em **Novo** em **Transform Categories related List** .
3. Insira **Nome** desta categoria e uma descrição.
4. Selecione um **Pedido** para esta categoria e salve o registro.
   A ordem determina a ordem de exibição das categorias em listas e formulários. São exibidas duas listas relacionadas:

   - **Tipos de campo** : Clique **Editar** para selecionar um tipo de campo existente para esta categoria ou clique em **Novo** para criar um novo tipo de campo. Os tipos de campo de normalização fornecidos são:
     - Decimal
     - Flutuante
     - Inteiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Numérico
- Cadeia de caracteres
- URL

- **Definições de transformação** : Clique **Editar** para selecionar as definições de transformação incluídas nesta categoria.

### Padrões e expressões regulares em regras de normalização de campo

As definições de Transformação de campo são compatíveis com o uso de expressões regulares (referidas na plataforma como **regex** e correspondência de padrão para determinar a posição dos caracteres em uma cadeia de caracteres.

Depois de identificar os caracteres de destino, a transformação de campo pode substituir ou excluir os caracteres identificados ou inserir outros caracteres nessa posição.

## Regex

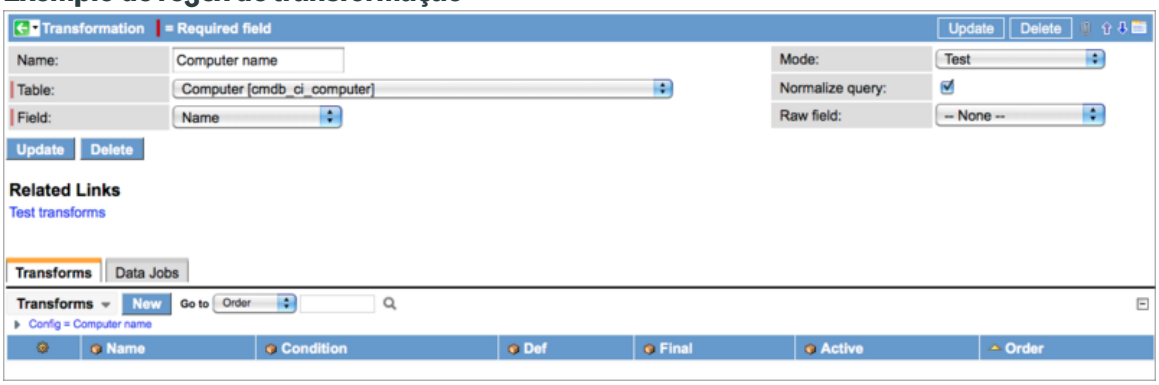
Expressões regulares podem ser usadas em parâmetros de transformação e em instruções de condição para determinar quais caracteres em um valor de campo são transformados.

As expressões regulares usadas como parâmetros para localizar caracteres em valores de campo transformados devem começar com `/regex/`. Tudo depois disso é uma expressão regular que é usada para calcular a posição do caractere.

## Exemplo

Os nomes dos computadores em de uma organização Windows a rede é expressa como domínio/nome da máquina, como **devlab01** . O administrador de rede deseja simplificar esses nomes removendo o nome de domínio e a barra invertida. Ele cria um registro de transformação para a tabela Computador [cmdb_ci_computer] e seleciona **Nome** campo a ser transformado.

### Exemplo de regex de transformação



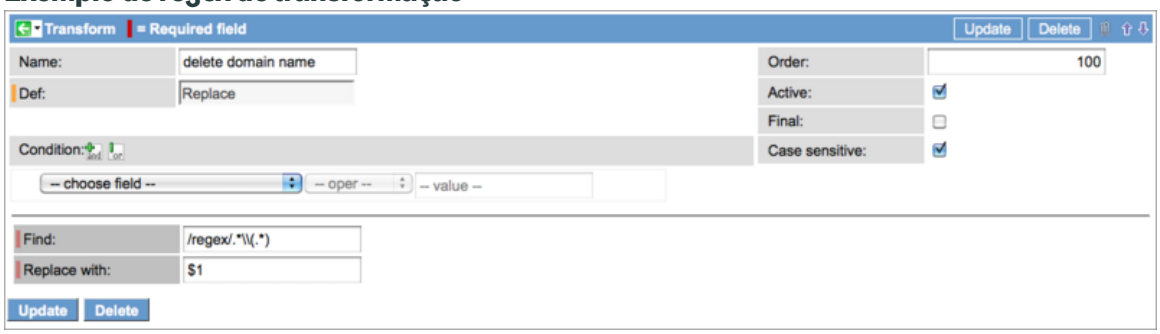

A rede contém vários domínios e cada domínio contém vários computadores. O único caractere comum a cada nome é a barra invertida. Para excluir o nome de domínio, o administrador decide usar uma expressão regular para substituir todo o valor bruto no campo pelos caracteres que aparecem após a barra invertida (o nome real da máquina). Ele cria uma nova transformação usando **Substituir** Como o Tipo de transformação e insere os seguintes valores:

- Localizar: **/regex/.* (.*)**
- Substituir por: **$1**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplo de regex de transformação




A expressão regular **(.*)** representa todo o valor bruto em **Nome** campo - neste exemplo **devlab01** . A primeira parte da expressão, **.*** , representa tudo antes da barra invertida (o. **desenvolvimento** nome do domínio). A barra invertida por si só é o caractere de escape em expressões regulares e requer sintaxe especial para manter sua função no nome do computador. O administrador deve *escape* usando outra barra invertida ("significa"). A parte da expressão após a barra invertida, **(.*)** , representa o nome do computador ( **devlab01** e é agrupado entre parênteses para referência. O valor em **Substitua por** campo, **$1** , faz referência a este grupo e substitui todo o valor bruto do campo pelo conteúdo do grupo, **devlab01** .

O administrador clica em **Transformações de teste** no registro de transformação e entra `devlab01` em **Dados brutos** campo. Em seguida, ele clica **OK** para aplicar a transformação ao valor de teste. A transformação substitui **devlab01** com **devlab01** .

### Transformação Regex 3

Quando as transformações deste campo são testadas com sucesso, o administrador muda **Modo** no registro de transformação para **Ativo** E executam o trabalho de dados da aplicação de transformação para aplicar essa transformação aos registros existentes no banco de dados.

### Correspondência de padrão

A correspondência de padrões na Normalização de campos usa caracteres especiais de forma diferente das expressões regulares para criar padrões que a plataforma reconhece ao transformar valores de campo.

A correspondência de padrão pode ser usada somente em declarações de condição. Ao usar caracteres de correspondência de padrão em uma declaração de condição, certifique-se de selecionar **padrão correspondente** operador.

Use os caracteres especiais a seguir para criar padrões para pesquisas.

- O asterisco em uma cadeia de caracteres de pesquisa (*) corresponde a qualquer número (incluindo zero) de qualquer caractere.
- O ponto de interrogação (?) em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a um de qualquer caractere.
- O restante em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a si mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exemplos

- **a história** correspondências **a história** mas não **essa história** .
- ***história** correspondências **a história** e. **essa história** , mas não **essa história é a melhor** .
- **st?ry** correspondências **história** e. **stxry** , mas não **minha história** ou **estável** .
- ***b?gus*** correspondências **falso** , **minha falsa história** . **Sua máquina bagus** , mas não **minha história de bgus** ou **minha história de baigus** .

### Domain Separation e Normalização de campos

A Separação de domínio não é compatível com a Normalização de campos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Política de dados

As políticas de dados permitem impor consistência de dados definindo estados obrigatórios e somente leitura para campos.

As políticas de dados são semelhantes a Políticas de IU , Mas as políticas de IU se aplicam somente aos dados inseridos em um formulário por meio do navegador padrão. As políticas de dados podem aplicar regras a todos os dados inseridos no sistema, incluindo dados trazidos por meio de conjuntos de importação ou serviços web e dados inseridos por meio da IU para celular.

Por exemplo, suponha que você esteja configurando um serviço web que permita que usuários de fora da plataforma atualizem problemas no ServiceNow instância. Como esses problemas não são atualizados por meio da IU da instância, eles não estão sujeitos às políticas de IU no formulário Problema. Para garantir que o. **Anotações de fechamento** o campo é preenchido antes que um problema seja marcado **Encerrado/Resolvido** , você pode criar uma política de dados que se aplica a importações do lado do servidor. Os dados que não estão em conformidade com esta política de dados produzem um erro. Você também pode aplicar a política no navegador selecionando **Usar como política de IU no cliente** caixa de seleção no registro de política de dados.

Como as políticas de IU também podem gerenciar a visibilidade de campos em um formulário, convém aumentar as políticas de IU com políticas de dados em vez de substituí-las.

Por padrão, as políticas de dados são aplicadas a todas as operações do GlideRecord, incluindo aquelas usadas em REST APIs com script e na API de tabela REST. Você pode optar por não aplicar a política de dados a:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registros de destino de serviços web SOAP
- Conjuntos para importação
- Políticas de IU do lado do cliente

A função de administrador é necessária para editar políticas de dados.

**Nota:** A definição de uma política de dados impõe a política quando um registro é enviado da IU. Este comportamento não pode ser alterado.

### Instalado com a política de dados

A política de dados inclui vários componentes instalados na instância.

## Tabelas

| Rótulo da tabela | Nome da tabela |
|---|---|
| Política de dados | sys_data_policy2 |
| Regra de Política de Dados | sys_data_policy_rule |

## Módulo de política de dados

O **Política do Sistema** > **Políticas de Dados** o módulo exibe uma lista de todas as políticas de dados e onde elas se aplicam.

## Funções

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Administrador de política de dados [data_policy_admin]

Acesse e mantenha políticas de dados para usuários específicos. Conceda a esta função acesso à aplicação Política do sistema

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Nenhum.

### Criar uma política de dados

Você pode criar uma nova política de dados para definir regras de dados para uma tabela.

Tradução automática

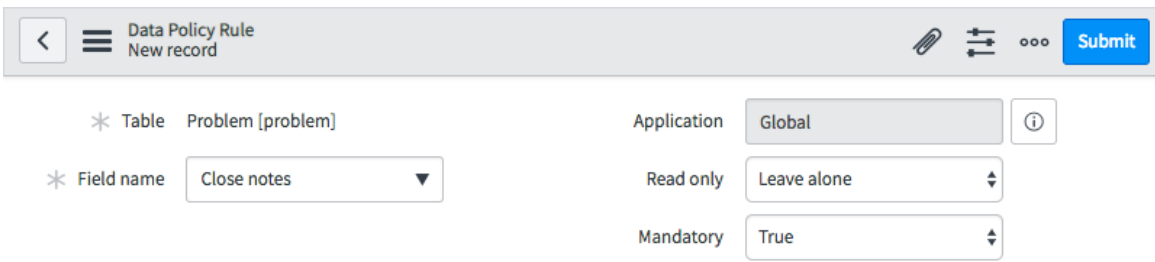
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie políticas de dados para impor consistência. Você pode criar políticas de dados somente para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da política de dados e para outras tabelas que tenham pelo menos um campo no mesmo escopo da política de dados. Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro de política de dados, você pode criar regras de política de dados somente para campos no mesmo escopo da política de dados e não pode tornar um campo obrigatório.

### Procedimento

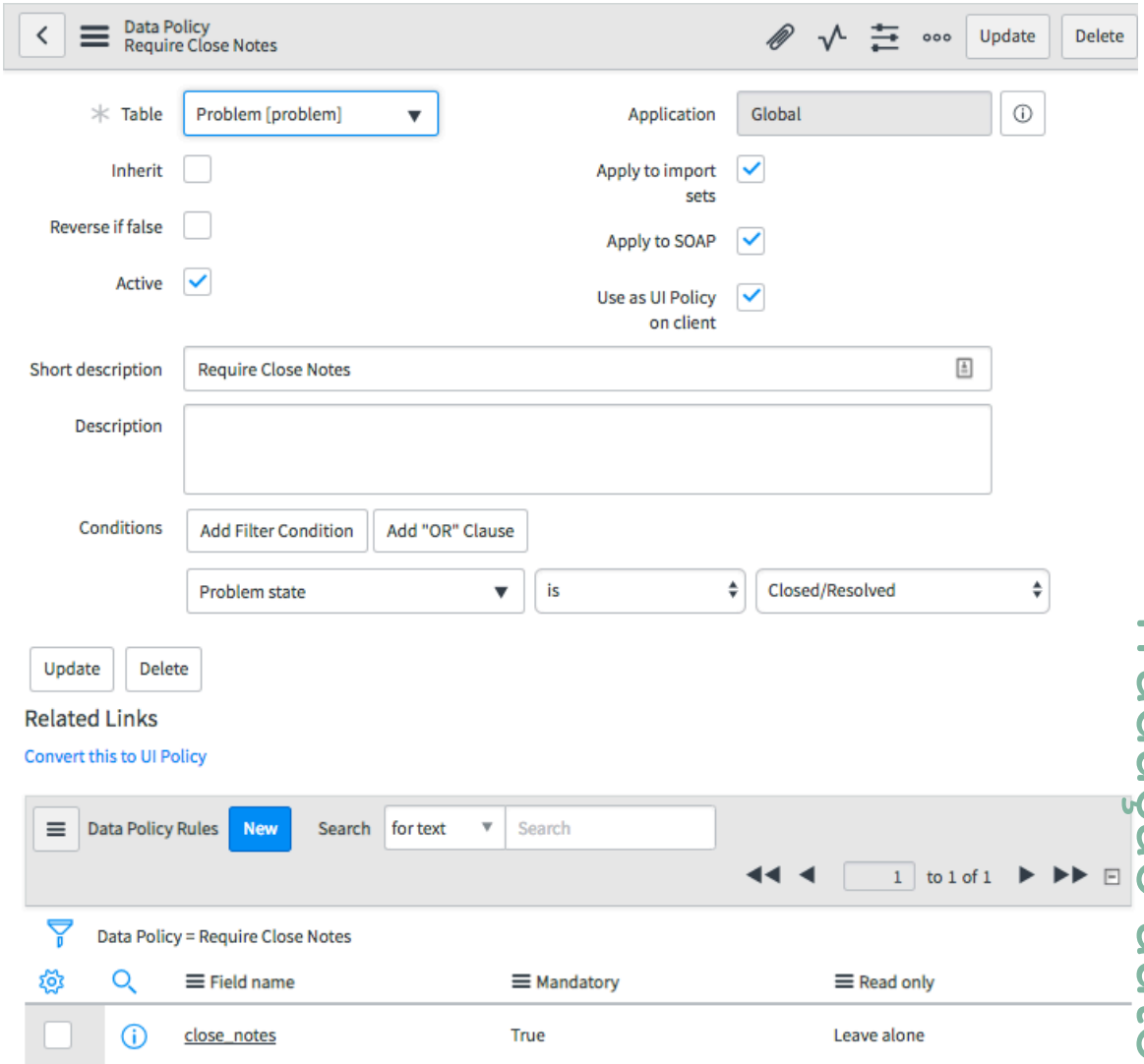
1. Navegue até **Políticas de dados** concluindo uma das ações a seguir.
   - Navegar até **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados**.
   - Em qualquer cabeçalho de formulário, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Em Lista v2, abra qualquer menu de contexto de coluna e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Em Lista v3, abra o menu de título da lista e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione todas as opções para a política de dados.
4. Crie a condição que deve existir para que a plataforma aplique esta política.
   Por exemplo, suas condições podem incluir **[Estado do problema] [É] [Encerrado/Resolvido]**
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
   . **Regras de Política de Dados** a lista relacionada é exibida.
6. Clique em **Novo** na lista relacionada e crie o registro que identifica o campo e a política a ser aplicada.




   É possível ter várias regras em um único campo, mas isso não é recomendado.
7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




8. **Opcional:** Repita as etapas 6 e 7 para adicionar mais regras.

### Campos da política de dados

Esses campos aparecem no formulário Política de dados e nos formulários relacionados.

#### Campos da política de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A tabela à qual esta política se aplica.<br>**Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da política de dados. |
| Aplicação | Aplicação que contém esta política de dados. |
| Herança | Se selecionada, aplica esta política de dados a tabelas que estendem a tabela especificada. Por exemplo, tabelas de incidente, problema e mudança estendem a tabela de tarefas, portanto, selecionar Herdar em uma política de dados definida para a tarefa também aplicaria a política de dados a elas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos da política de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Reverter se falso | Se selecionada, a ação de política de dados será revertida quando as condições forem avaliadas como falsas. Por exemplo, quando as condições são verdadeiras, as ações são realizadas e quando mudam para falso, as ações são revertidas. |
| Ativo | Se selecionada, a política de dados será usada. |
| Descrição resumida | Uma descrição resumida que identifica a política. |
| Descrição | Uma descrição detalhada da política. |
| Aplicar a conjuntos para importação | Se selecionada, a política de dados se aplica aos dados trazidos para o sistema a partir de conjuntos de importação. Esta opção também se aplica a conjuntos de importação de serviço web. |
| Aplicar a SOAP | Se selecionada, a política de dados se aplica aos dados trazidos para o sistema de um serviço web SOAP. Os serviços web SOAP com script não são afetados. Este campo não afeta a interação da política de dados com serviços web REST. |
| Usar como Política de IU no cliente | Se selecionado, aplica a política de dados na IU usando o mecanismo de política de IU. |

### Campos de regra de política de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | A tabela na qual a ação de política de dados se aplica. |
| Nome do campo | O campo da tabela especificada ao qual a política de dados será aplicada. |
| Somente leitura | Como a política de dados afeta o estado somente leitura do campo. As opções são:<br>• Deixar isolado<br>• Verdadeiro<br>• Falso(a) |
| Obrigatório(a) | Como a política de dados afeta o estado obrigatório do campo. As opções são:<br>• Deixar isolado<br>• Verdadeiro<br>• Falso(a)<br>**Nota:** Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro de política de dados, você não pode tornar um campo obrigatório. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Converta uma política de IU em uma política de dados

Para tornar uma política de IU a configuração padrão, converta a política de IU em uma política de dados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: iu_policy_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode aplicar uma política de IU para importar conjuntos ou dados importados por serviços web SOAP ao convertê-los em uma política de dados. A conversão de uma política de IU em uma política de dados desativa a política de IU. Para manter a política na IU, certifique-se de que o. **Usar como política de IU no cliente** a caixa de seleção está marcada no registro de política de dados.

Para que uma política de IU seja qualificada para conversão em uma política de dados, as seguintes condições devem ser atendidas no formulário de Política de IU.

- . **Executar scripts** a caixa de seleção deve ser desmarcada.
- . **Global** a caixa de seleção deve ser marcada.
- Nenhuma das ações de política de IU pode ter **Visível** definido como **Verdadeiro** ou defina como **Falso** . **Visível** deve ser definido como **Deixe em paz** .

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Abra uma política de IU existente.
3. Em **Links relacionados** , clique em **Converta isso em Política de dados** .
   Um novo registro de política de dados é criado.
4. Edite os campos no registro de política de dados conforme necessário.

**Tópicos relacionados**

Política de dados

### Converta uma política de dados em uma política de IU

Converta uma política de dados em uma política de IU se uma política de dados já existir, mas precisar ser aplicada somente a registros criados ou atualizados no navegador.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A conversão desativa a política de dados. A nova política de IU é aplicada somente na camada de IU e não para importar conjuntos ou dados importados de serviços web SOAP.

**Nota:** Uma alternativa para converter de uma política de dados em uma política de IU é selecionar **Usar como política de IU no cliente** caixa de seleção no registro de política de dados. Este campo estende a política de dados para a IU. A principal diferença entre converter e usar o. **Usar como política de IU no cliente** A caixa de seleção indica que a conversão fornece o campo visível no registro de política de IU. Use **Visível** Campo para selecionar como a política de IU afeta o estado visível do campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados** e clique em uma política de dados existente.
2. Em **Links relacionados** , clique em **Converta isso em Política de IU** .

   Um novo registro de política de IU é exibido.
3. Edite os campos no registro de política de IU conforme necessário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte Crie uma Política de IU .

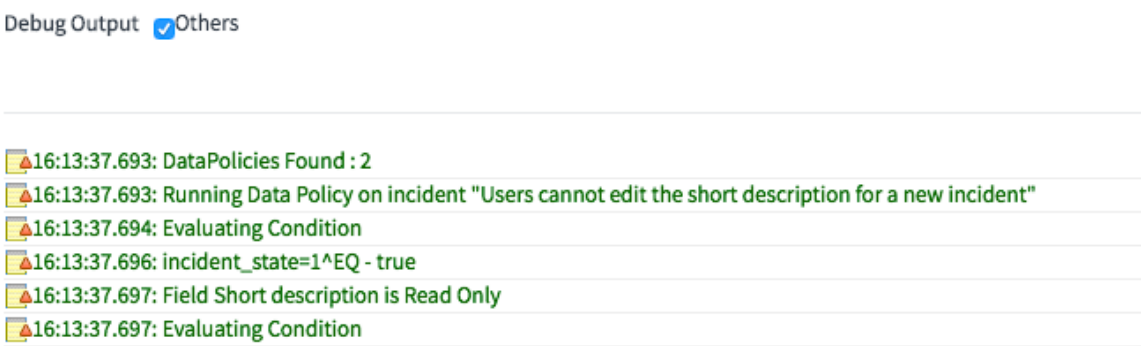
#### Depuração da política de dados

As mensagens de depuração podem ajudar os administradores a identificar e resolver problemas de política de dados.

As mensagens de depuração podem ajudar a identificar e resolver problemas de política de dados. Para exibir mensagens de depuração de política de dados na parte inferior da tela, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Políticas de Dados**.

No exemplo, uma política de dados está em vigor para impedir que a descrição resumida de um incidente seja alterada quando o estado do incidente é definido como Aberto. Um usuário editou a descrição resumida enquanto o incidente estava aberto e tentou salvar as mudanças, mas a política de dados foi imposta.

**Mensagens de depuração da política de dados**




#### Suporte a correspondência de registros e pesquisa de dados

O recurso de pesquisa de dados e correspondência de registros permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas.

As regras de pesquisa de dados permitem que os administradores especifiquem as condições e os campos em que desejam que as pesquisas de dados ocorram. Por exemplo, nos formulários de Incidente, existem regras de pesquisa de prioridade para os dados de amostra que definem automaticamente o incidente **Prioridade** com base no incidente **Impacto** e. **Urgência** valores.

**Nota:** A ativação do plug-in Pesquisa de dados e Suporte de correspondência de registro substitui o. `calculatePriority`uma regra de negócio com uma definição de pesquisa de dados prioritária, mas não transfere nenhuma lógica personalizada. Se você ativar manualmente o plug-in, deverá recriar qualquer lógica de negócios personalizada que use as regras de pesquisa de prioridade.

Os seguintes códigos serão removidos ativando manualmente o. `com.glide.data_lookup`plug-in:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0a0b7d00d5e8d0e2d89ef

### Crie pesquisas de dados personalizadas

A criação de pesquisas de dados personalizadas envolve a adição de um valor de pesquisa, a criação da definição e a ativação da pesquisa de dados.

### Crie uma tabela de pesquisa de dados personalizada

Crie uma tabela personalizada para armazenar dados de pesquisa.

A tabela personalizada deve estender as Regras de correspondência de pesquisa de dados [dl_matcher] tabela. Por exemplo, esta tabela de pesquisa personalizada armazena informações sobre chamadores VIP e atribuições de incidentes.

**Tabela de pesquisa de dados personalizada**

| Campo | Valor de amostra |
|---|---|
| Rótulo | Pesquisa de solicitante VIP |
| Nome da tabela | u_vip_caller_lookup |
| Estende a tabela de base | dl_matcher |
| Criar novo módulo | Verdadeiro(a) |
| Adicionar módulo ao menu | Política do Sistema |

### Adicione um valor de pesquisa de dados à tabela de pesquisa de dados

As colunas de uma tabela de pesquisa de dados contêm dados de campo de combinação e definidor.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada pesquisa de dados é uma consulta que pesquisa uma linha que contém valores que correspondem aos campos de combinação. A pesquisa de dados retorna o valor listado nos campos do definidor. Por exemplo, esta tabela Pesquisa de dados de prioridade [dl_u_priority] lista as combinações de impacto e urgência (campos de correspondência) que produzem um valor de prioridade específico (campo de definição).

**Tabela de pesquisa**

| Campos de combinação | | Campo do setter |
|---|---|---|
| Impacto | Urgência | Prioridade |
| 1 - Alto | 1 - Alto | 1 - Crítico |
| 1 - Alto | 2 - Médio | 2 - Alto |
| 1 - Alto | 3 – Baixo | 3 - Moderado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tabela de pesquisa**

| Campos de combinação | | Campo do setter |
|---|---|---|
| 2 - Médio | 1 - Alto | 2 - Alto |
| 2 - Médio | 2 - Médio | 3 - Moderado |
| 2 - Médio | 3 – Baixo | 4 - Baixo |
| 3 – Baixo | 1 - Alto | 3 - Moderado |
| 3 – Baixo | 2 - Médio | 4 - Baixo |
| 3 – Baixo | 3 – Baixo | 5 - Planejamento |

## Procedimento

1. No filtro de navegação, insira o nome da nova tabela de pesquisa personalizada.
   Por exemplo, u_vip_caller_lookup.list.
2. Configure a lista e crie novos campos.

   Para este exemplo, crie os novos campos na tabela a seguir.

   **Novos campos**

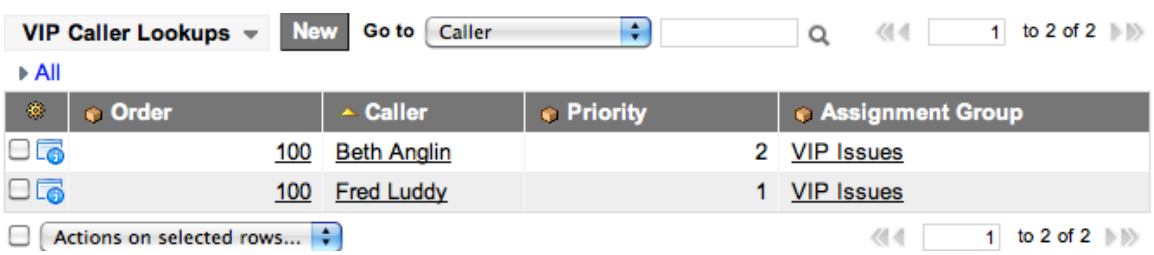
   | Nome | Tipo | Tamanho do campo ou Tabela a ser referenciada |
   |---|---|---|
   | Solicitante | Referência | Usuário [sys_user] |
   | Prioridade | Inteiro | |
   | Grupo de Atribuição | Referência | Grupo [sys_user_group] |

   Para obter mais informações, consulte Configurando listas no ServiceNow AI Platform.
3. Na lista de tabela, clique em **Novo** e insira os valores de campos de combinação e definidor apropriados.

   Por exemplo:

   **Novos valores de campo de combinador e setter**

   | Campo de combinação | Campos do setter | |
   |---|---|---|
   | Solicitante | Prioridade | Grupo de Atribuição |
   | Beth Anglin | 2 | Problemas do VIP |
   | Fred Luddy | 1 | Problemas do VIP |




**Nota:** Cada linha em uma tabela de pesquisa de dados deve ser exclusiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie um registro de definição de pesquisa de dados

A pesquisa de dados requer um registro de definição que especifique como definir um ou mais valores de campo quando as condições especificadas forem atendidas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Definições de pesquisa de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Regra de pesquisa de dados** .
4. Preencha o formulário Regra de pesquisa de dados usando a tabela a seguir.

### Campos de definições de pesquisa de dados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para identificar o registro de definição. |
| Tabela de origem | Selecione a tabela que contém os campos que você deseja atualizar automaticamente com valores de pesquisa. As definições de pesquisa de dados não são herdadas pelas tabelas de extensão. Por exemplo, uma Definição de pesquisa de dados na tabela Tarefa não pode corresponder aos valores na tabela Incidente de incidente. |
| Tabela de combinação | Selecione a tabela que contém os valores de pesquisa. Esta tabela deve sempre começar com um prefixo u_. Esta tabela pode ser qualquer tabela no escopo atual que contenha os valores de pesquisa.<br>**Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo da definição de pesquisa de dados de catálogo. |
| Ativo | Marque esta caixa de seleção para executar esta regra de pesquisa de dados. Desmarque a caixa de seleção para ignorar esta regra de pesquisa de dados. |
| Executar na mudança de formulário | Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um script de usuário ou cliente onChange mudar um valor de campo em um formulário de tabela de origem.<br>**Nota:** Isso não inclui mudanças feitas automaticamente por outras regras de pesquisa de dados, como as Regras de pesquisa de prioridade. |
| Executar na inserção | Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário criar um novo registro. |
| Executar na atualização | Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário salvar ou atualizar um registro. |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Em **Definições de campo de combinação** lista relacionada, clique em **Novo** .
7. Preencha as Definições de campo de combinação usando a tabela a seguir.

Uma pesquisa de dados ocorre somente em campos com definições de campo de correspondência. A pesquisa de dados usa os valores dos campos da tabela de origem para pesquisar um ou mais valores da tabela de correspondência. Observe que a pesquisa de dados não funciona com **Diário** campos de tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de definições de campo de combinação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa de dados | Exibe o nome do registro de definição de pesquisa de dados primário. |
| Campo da tabela de origem | Selecione o campo na tabela de origem que contém os dados a serem correspondidos. |
| Campo da tabela de combinação | Selecione o campo na tabela de correspondência que contém os dados a serem correspondidos. Esta tabela pode ser qualquer tabela no escopo atual que contenha os valores de pesquisa. |
| Correspondência de pesquisa exata | Marque esta caixa de seleção para exigir que a tabela de correspondência contenha uma linha correspondente para cada combinação possível de valores (incluindo valores em branco). Desmarcar esta caixa de seleção significa que todos os valores em branco na tabela de correspondência correspondem a qualquer valor. Por exemplo, suponha que o campo Prioridade esteja em branco na tabela de correspondência. Quando esta caixa de seleção é marcada, há uma correspondência somente quando o valor de prioridade está em branco na linha da tabela de origem. Quando esta caixa de seleção está desmarcada, o valor do campo de correspondência em branco corresponde a qualquer valor no campo da tabela de origem.<br><br>**Nota:** Se a pesquisa não exigir uma correspondência exata, as linhas da tabela de correspondência que contêm valores em branco serão tratadas como caracteres curinga, correspondendo a todos os valores. |

8. Selecione **Enviar**.
9. Em **Definições de campo do setter** lista relacionada, clique em **Novo** .
10. Preencha o formulário Definições de campo do setter usando a tabela a seguir.

### Campos de definições de campo do definidor

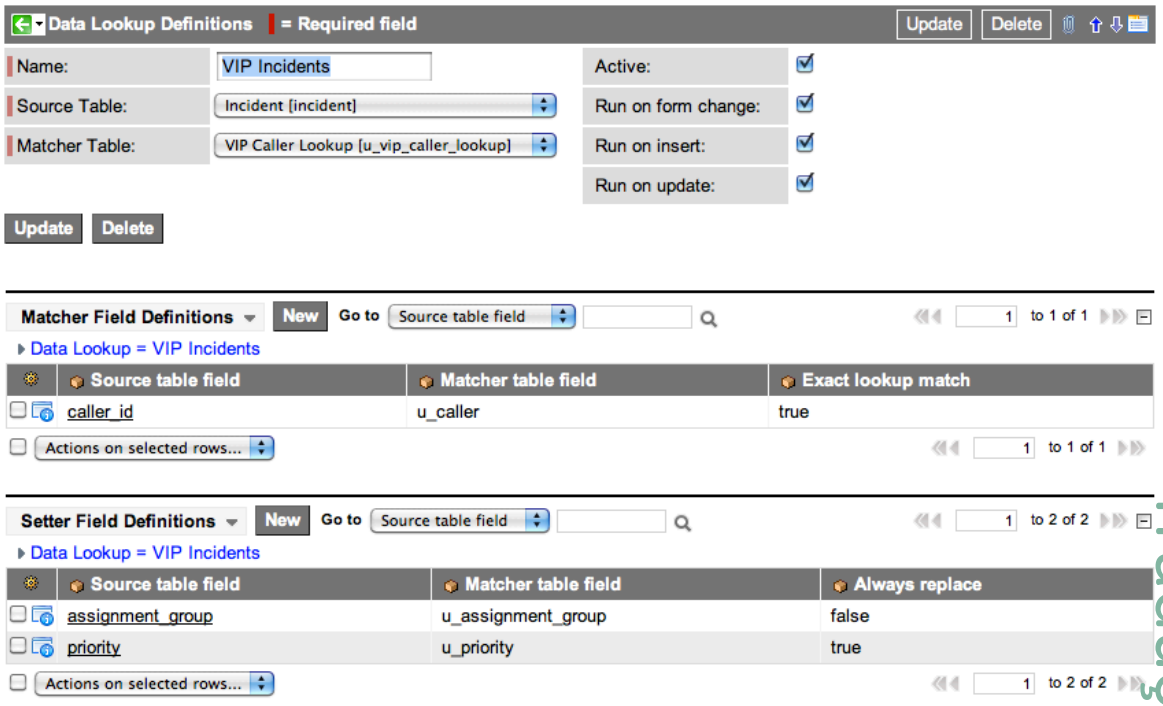
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa de dados | Exibe o nome do registro de definições de pesquisa de dados primário. |
| Campo da tabela de origem | Selecione o campo na tabela de origem que a pesquisa de dados atualiza. |
| Campo da tabela de combinação | Selecione o campo da tabela de combinação que fornece o novo valor para a atualização. |
| Sempre substituir | Marque esta caixa de seleção para substituir qualquer valor existente por um valor da pesquisa de dados. Desmarque esta caixa de seleção para ignorar a atualização se o campo tiver um valor existente. |

11. Selecione **Enviar**.
12. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, a definição de pesquisa de dados a seguir atribui incidentes ao grupo de problemas VIP com base em **Solicitante** campo. Além disso, os incidentes são definidos como prioridade crítica ou alta com base no solicitante.




### Crie um módulo de pesquisa de dados

Você pode criar um módulo para pesquisa de dados para que ele apareça no navegador de aplicações da instância.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**, em seguida, selecione uma aplicação à qual adicionar o módulo.
2. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
3. Configure um módulo para a tabela de pesquisa de dados que você criou usando as propriedades a seguir.

#### Propriedades do módulo

| Propriedade | Valor obrigatório |
|---|---|
| Tabela | Selecione a tabela de pesquisa de dados que você criou na Etapa 2. Por exemplo u_vip_caller_lookup. |
| Tipo de link | Lista de registros |

4. Clique em **Enviar**.

### Pesquisa de dados de solução de problemas

Se as regras de definição da pesquisa de dados personalizados não estiverem se comportando conforme o esperado, verifique se há determinadas condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Verifique se a definição de pesquisa de dados está definida para ser executada nos eventos apropriados.
- Verifique se o campo de combinação não é somente leitura. Como os usuários não podem mudar campos somente leitura, as interações do usuário não podem acionar um evento de mudança de formulário para campos somente leitura.
- Verifique se um client script não está alterando o valor de um campo. Os scripts de cliente podem ser acionados *Run on form change*eventos, mesmo em campos somente leitura.
- Verifique se os dados na tabela de correspondência estão corretos.
- Se a pesquisa exigir uma correspondência exata, verifique se há uma linha da tabela de combinação para cada combinação possível (incluindo valores em branco). A pesquisa falhará se não for possível encontrar um valor correspondente.
- Verifique se você não criou uma regra recursiva, como:

  Se o campo A for igual a 1, o campo B será igual a 2. Se o Campo B for igual a 2, o Campo A será igual a 2.

### Esquema dinâmico

Defina uma hierarquia de categorias e permita que os usuários descrevam um registro usando um ou mais atributos.

## Principais benefícios

- Organize e defina metadados em um esquema flexível em vez de adicionar novas colunas a uma tabela.
- Capture dados dinamicamente usando diferentes atributos por registro.
- Defina uma estrutura estruturada de categorias dinâmicas e atributos dinâmicos.
- Defina categorias dinâmicas e atributos dinâmicos uma vez e reutilize-os em várias tabelas usando namespaces dinâmicos.

## Elementos de esquema dinâmico

O esquema dinâmico é composto pelos seguintes elementos.

**Atributos dinâmicos**

Pares nome-valor que descrevem um registro. Você pode definir formalmente atributos dinâmicos ou criá-los dinamicamente como atributos transitórios em um campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

**Categorias dinâmicas**

Contêineres para organizar atributos dinâmicos. Uma categoria dinâmica pode herdar atributos dinâmicos de sua categoria primária.

**Armazenamento dinâmico de atributos**

Um tipo de campo para armazenar um ou mais atributos dinâmicos e seus valores. Quando você cria um campo de armazenamento dinâmico, um namespace dinâmico é criado e associado automaticamente a esse campo de armazenamento.

Depois de criar um campo de armazenamento, você pode começar a armazenar valores para atributos sem defini-los ou especificar definições de atributo no namespace dinâmico para aproveitar a funcionalidade adicional.

**Namespace dinâmico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma coleção com escopo de atributos dinâmicos e categorias dinâmicas. Cada campo de armazenamento de atributos dinâmicos recebe automaticamente seu próprio namespace dinâmico ou você pode configurar vários campos de armazenamento de atributos dinâmicos que compartilham um namespace dinâmico.

## Opções de implementação

Você tem flexibilidade ao decidir como implementar o esquema dinâmico.

- Você pode adicionar atributos diretamente a um campo de armazenamento de atributos dinâmicos sem criar definições formais primeiro. Esses atributos são considerados transitórios e são tratados como tendo valores de cadeia de caracteres em scripts e consultas. Você pode fornecer uma definição para o atributo e modificar seu tipo a qualquer momento. Modificar o tipo de um atributo não afeta os dados armazenados, mas muda a forma como o sistema interage com esses dados. Consulte Trabalhar com atributos transientemente.
- Você pode aproveitar o suporte adicional à plataforma e reutilizar atributos definindo-os em um namespace dinâmico. A definição de um registro de atributo dinâmico permite especificar seu tipo, definir opções de escolha, organizá-lo em categorias dinâmicas e muito mais. Consulte Trabalhar com Esquema dinâmico.
- Você pode criar um namespace dinâmico independentemente. Você pode adicionar atributos dinâmicos e categorias dinâmicas a esse namespace e, em seguida, associar esse namespace a um ou mais campos de armazenamento de atributos dinâmicos. Isso permite que você reutilize atributos em vários campos de armazenamento. Consulte Crie um namespace dinâmico.

## Casos de uso

- Capture pares atributo-valor que descrevem produtos vendidos em uma grande loja de departamentos definindo um esquema dinâmico para seus produtos. Armazene os atributos e seus dados em um campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

  Por exemplo, suponha que você tenha uma tabela de produtos personalizada que armazena registros de diferentes tipos de produtos, como televisores, protetores solares, travesseiros e camisas. Você pode criar atributos dinâmicos para cada tipo de produto (como tipo de tela, UPC, cor ou tamanho). Você pode organizar os atributos dinâmicos em categorias dinâmicas (como Eletrônicos, Saúde e beleza, Bens domésticos e Roupas). Os usuários podem adicionar registros à tabela Produtos e capturar atributos diferentes em cada registro de produto.

- Descreva um registro capturando um ou mais atributos transientes, com valores armazenados como objetos de cadeia de caracteres em um campo de armazenamento de atributos dinâmicos. Você também pode capturar atributos transientes em um registro adicionando um campo de armazenamento de atributo dinâmico a uma tabela e preenchendo o campo com dados de cadeia de caracteres usando `GlideRecord` API.

## APIs

O esquema dinâmico também fornece APIs globais que permitem acessar e gerenciar atributos dinâmicos em suas tabelas usando JavaScripts. A lista a seguir as APIs e os métodos compatíveis com atributos dinâmicos.

- DynamicSchemaAPI - Global
- GlideAggregate - Global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente o seguinte `GlideAggregate` os métodos são compatíveis com o uso de atributos dinâmicos:

- GlideAggregate - addAggregate(cadeia de caracteres agg, nome da cadeia de caracteres)
- GlideAggregate - addHaving(cadeia de caracteres aggName, cadeia de caracteres fieldName, operador de cadeia de caracteres, valor de cadeia de caracteres)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres fullPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres fullPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres DynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath)
- GlideAggregate - getValue(nome da cadeia de caracteres)
- GlideAggregate - groupBy(nome da cadeia de caracteres)
- GlideAggregate - orderBy (nome da cadeia de caracteres)
- GlideAggregate - orderByAggregate(cadeia de caracteres agg, cadeia de caracteres fieldName)

- GlideDynamicAttributeStore - Global
- GlideElementDynamicAttributeStore - Global
- GlideRecord - Global

Somente o seguinte `GlideRecord` os métodos são compatíveis com atributos dinâmicos:

- GlideRecord - addQuery (nome da cadeia de caracteres, operador do objeto, valor do objeto)
- GlideRecord - getDisplayValue (nome da cadeia de caracteres)
- GlideRecord - getDynamicAttribute(cadeia de caracteres fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttribute(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres fullPath) ValorDeAtributoDynamic(cadeia de caracteres fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath)
- GlideRecord - getValue(cadeia de caracteres fieldName)
- GlideRecord - orderBy(cadeia de caracteres fieldName)
- GlideRecord - orderByDesc(cadeia de caracteres fieldName)
- GlideRecord - setDisplayValue(nome da cadeia de caracteres, valor do objeto)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres fullPath, valor do objeto)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath, valor do objeto)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres fullPath, valor do objeto)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(cadeia de caracteres dynamicAttributeField, cadeia de caracteres groupAttrPath, valor do objeto)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValues(Cadeia de caracteres dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore valores)
- GlideRecord - setValue(nome da cadeia de caracteres, valor do objeto)

### Trabalhar com atributos transientemente

Comece a adicionar atributos e valores aos registros sem definir formalmente um esquema completo.

A implementação do esquema dinâmico é um processo flexível. Para começar, você pode simplesmente adicionar atributos e valores a um campo de armazenamento de atributos dinâmicos, o que ajuda a descrever seus registros sem a necessidade de colunas de tabela adicionais. Você pode adicionar mais atributos conforme necessário e começar a consultar e trabalhar com eles imediatamente.

## Introdução

Implemente atributos transientemente usando o processo a seguir.

1. Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico

   Comece criando um campo de armazenamento de atributos dinâmicos para armazenar atributos em um registro.

2. Adicione atributos transientes a um registro

   Depois de criar o campo de armazenamento de atributos dinâmicos, descreva seus registros usando atributos transientes e valores de cadeia de caracteres.

## Opções de implementação adicionais

Quando você adiciona atributos a um campo de armazenamento sem defini-los formalmente como registros de atributos dinâmicos, o Esquema dinâmico é funcional, mas limitado.

- Os valores de atributo transientes são salvos como cadeias de caracteres, o que limita as opções de consulta e classificação.
- Os atributos transientes não são organizados em categorias lógicas.
- Os atributos transientes não são compatíveis com conjuntos de seleção, que fornecem controle sobre os valores de atributo e onde eles podem ser usados.

Em vez disso, você pode especificar tipos de dados adicionais, organizar atributos em categorias, criar conjuntos de seleção dinâmicos e reutilizar atributos em vários campos de armazenamento definindo formalmente seus atributos em um namespace dinâmico. Quando estiver pronto para aproveitar esses recursos, consulte Trabalhar com Esquema dinâmico.

### Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico

Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico para armazenar atributos transientes em um registro.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico para armazenar um ou mais atributos transientes que descrevem um registro. Quando você cria um campo de armazenamento de atributo dinâmico, as seguintes mudanças de esquema ocorrem automaticamente.

- Um namespace dinâmico é criado automaticamente e associado ao campo de armazenamento de atributos dinâmicos. O namespace associado a um campo de armazenamento pode ser modificado a qualquer momento.
- Um campo de referência de categoria dinâmica é adicionado automaticamente à mesma tabela. Você pode armazenar qualquer atributo dinâmico desejado no campo de armazenamento, mas o campo de referência de categoria dinâmica pode ajudar os usuários a determinar quais atributos serão armazenados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que você deseja usar para armazenar atributos.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Novo** .
4. No campo Tipo, selecione **Armazenamento de atributos dinâmicos** .
5. Preencha o formulário inserindo um rótulo de coluna.
6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

- Um campo de armazenamento de atributo dinâmico é adicionado à tabela. Um namespace dinâmico associado é criado com o seguinte formato de nomenclatura:

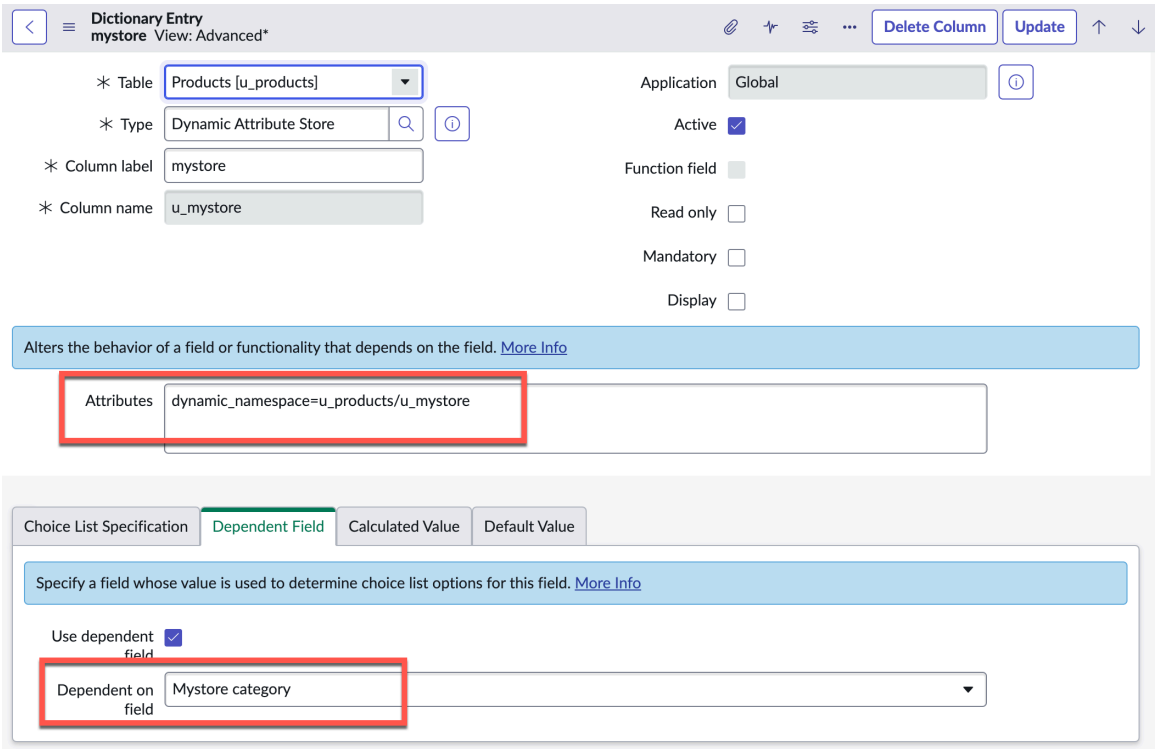
```
<table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
```

- Um campo de referência de categoria dinâmica é adicionado à tabela. Um relacionamento de dependência é estabelecido entre o campo de referência de categoria e o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Example: Um campo de armazenamento de atributo dinâmico é adicionado à tabela Produtos




## O que Fazer Depois

Preencha o campo Armazenamento de atributos dinâmicos com um ou mais atributos. Consulte Adicione atributos transientes a um registro.

### Adicione atributos transientes a um registro

Armazene atributos transitórios e seus valores em um registro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para adicionar atributos a um campo de armazenamento de atributo dinâmico, você deve ter acesso de gravação à tabela onde o campo de armazenamento está localizado.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico em uma tabela, você pode começar imediatamente a adicionar atributos a um registro sem precisar definir um registro de atributo dinâmico para cada atributo. Os atributos sem uma definição são considerados transitórios e são tratados como tendo valores do tipo cadeia de caracteres quando usados em scripts e consultas.

## Procedimento

1. Navegue até a tabela que contém o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.
2. Selecione para criar um registro **Novo** .
3. Adicione um ou mais atributos diretamente no formulário usando JSON ou por meio da API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Insira JSON no formulário** | **a.** No campo Referência de categoria, selecione a categoria dinâmica que contém os atributos dinâmicos que você deseja usar.<br>**b.** Insira um ou mais atributos e seus valores. Por exemplo:<br>`"screen_resolution":"2160p","screen_size":"75","screen_type":"OLED"` |
| **Chamar setValue()** | Chamada `Valor()` em `GlideRecord` E enviar dados para o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.Por exemplo:<br>`var gr = new GlideRecord('products');`<br>`gr.setValue('television_specs->screen_resolution', '2160p');`<br>`gr.setValue('television_specs->screen_size', '75');`<br>`gr.setValue('television_specs->screen_type', 'OLED');`<br>`gr.insert();` |

### Resultado

Um ou mais atributos transientes são adicionados ao campo de armazenamento, com cada valor armazenado como uma cadeia de caracteres. Os usuários podem consultar ou pesquisar registros usando os valores capturados no campo Armazenamento de atributos dinâmicos. Por exemplo:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('television_specs->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

### O que Fazer Depois

Decida se deseja criar definições formais para cada atributo. Fornecer uma definição formal torna o atributo não transitório e permite que você modifique seu comportamento. Para fornecer essa definição, navegue até o registro de namespace dinâmico com o qual o campo de armazenamento está configurado e crie um registro de atributo dinâmico usando o nome do atributo que você deseja modificar. Consulte Crie um atributo dinâmico.

Observe que modificar a definição de um atributo não modifica os dados armazenados para esse atributo. Em vez disso, ele simplesmente modifica como o sistema interage com esses dados. Por exemplo, os atributos definidos como cadeias de caracteres são classificados de forma diferente de quando definidos como inteiros.

Classificando valores de idade como cadeias de caracteres:

```
11
19
2
25
3
```

Classificando valores de idade como inteiros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
2
3
11
19
25
```

Todos os dados salvos que possam ser inválidos para o tipo definido são tratados como tendo um valor nulo apropriado para o tipo. Por exemplo, armazenar um valor de "cão" para um atributo e defini-lo formalmente como um número inteiro usará efetivamente 0 em todas as consultas e cálculos em que o atributo é usado, mesmo que os dados armazenados para o atributo permaneçam como "cão".

### Trabalhar com Esquema dinâmico

Estenda os recursos do esquema dinâmico definindo atributos dinâmicos e categorias dinâmicas em um namespace dinâmico.

Depois de planejar sua estratégia de metadados, você pode começar a criar seu esquema criando registros de atributo dinâmicos no namespace dinâmico. A definição formal de atributos fornece vários benefícios importantes.

- Garanta a integridade dos dados, otimize consultas e melhore a classificação definindo atributos dinâmicos com tipos apropriados. Por exemplo, você pode definir atributos como cadeias de caracteres, inteiros ou datas para impor um comportamento específico do tipo.
- Organize atributos dinâmicos e habilite a herança adicionando-os a categorias dinâmicas. Por exemplo, você pode definir atributos dinâmicos em uma categoria primária e acessá-los automaticamente em categorias secundárias que herdam esses atributos.
- Defina um conjunto fixo de valores para um atributo criando um conjunto de seleção dinâmico. Por exemplo, você pode controlar quais valores estão disponíveis em um atributo, em quais categorias ou namespaces eles aparecem e substituir os valores em casos específicos.
- Reutilize atributos dinâmicos em vários campos de armazenamento de atributos dinâmicos. Por exemplo, você pode definir um atributo dinâmico em um namespace dinâmico e usar esse atributo em qualquer campo de armazenamento que pertença a esse namespace.

## Implementar esquema dinâmico

Implemente o esquema dinâmico usando o processo a seguir.

1. Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico

   Comece criando um campo de atributo dinâmico para armazenar seus atributos dinâmicos.

2. Crie um atributo dinâmico

   Defina um ou mais atributos dinâmicos no namespace dinâmico associado ao campo de armazenamento dinâmico.

3. Crie uma categoria dinâmica

   Defina uma ou mais categorias dinâmicas no namespace dinâmico.

4. Incluir atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Organize seus atributos dinâmicos usando as categorias dinâmicas que você definiu.

5. Crie um conjunto de opções dinâmico

   Defina um conjunto fixo de opções para um atributo e crie substituições de opção conforme necessário.

6. Adicione atributos dinâmicos a um registro

   Preencha o campo de armazenamento de atributos dinâmicos usando `GlideRecord setValue()` Ou inserindo atributos e valores como JSON.

### Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico

Armazene atributos dinâmicos em um registro usando um campo de armazenamento de atributo dinâmico.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode criar um campo de armazenamento de atributo dinâmico para armazenar um ou mais atributos dinâmicos que descrevem um registro. Quando você cria um campo de armazenamento de atributo dinâmico, as seguintes mudanças de esquema ocorrem automaticamente.

- Um namespace dinâmico é criado automaticamente e associado ao campo de armazenamento de atributos dinâmicos. Atributos dinâmicos, categorias dinâmicas e outros itens definidos no namespace dinâmico se tornam disponíveis para o campo de armazenamento. Você pode modificar o namespace de um campo de armazenamento a qualquer momento sem afetar os dados armazenados para esse campo. O sistema começará a interagir com esses dados usando as definições fornecidas pelo novo namespace.
- Um campo de referência de categoria dinâmica é adicionado automaticamente à mesma tabela e associado ao campo Armazenar. Este campo de referência de categoria fornece metadados adicionais para o campo de armazenamento para orientar os usuários ao decidir quais atributos adicionar.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que você deseja usar para armazenar atributos dinâmicos.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Novo** .
4. No campo Tipo, selecione **Armazenamento de atributos dinâmicos** .
5. Preencha o formulário fornecendo um rótulo de coluna.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

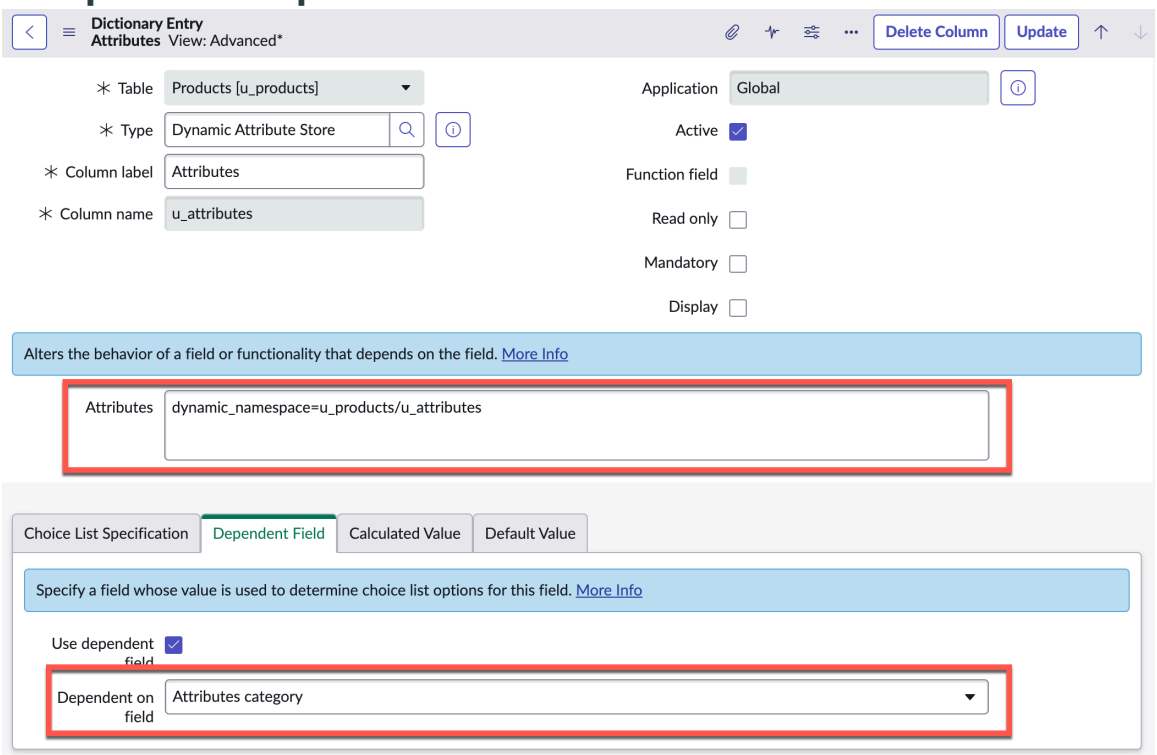
### Resultado

- Um campo de armazenamento de atributo dinâmico é adicionado à tabela. Um namespace dinâmico associado é criado com o seguinte formato de nomenclatura:

  ```
  <table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
  ```

- Um campo de referência de categoria dinâmica é adicionado à tabela. Um relacionamento de dependência é estabelecido entre o campo de referência de categoria e o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

### Example: Novo campo de armazenamento dinâmico na tabela Produtos




### O que Fazer Depois

Desenvolva seu esquema dinâmico criando atributos dinâmicos e categorias dinâmicas. Você pode criar o esquema usando um dos seguintes métodos:

- Adicione atributos dinâmicos e categorias dinâmicas ao namespace dinâmico atualmente associado ao campo de armazenamento que você criou. Consulte os seguintes tópicos:
  - Crie um atributo dinâmico
  - Crie uma categoria dinâmica
- Adicione atributos dinâmicos e categorias dinâmicas a um novo namespace dinâmico e associe esse namespace ao campo de armazenamento que você criou. Consulte os seguintes tópicos:
  - Crie um namespace dinâmico
  - Associe um armazenamento de atributos dinâmicos a um namespace diferente

#### Crie um atributo dinâmico

Defina um ou mais atributos dinâmicos que descrevem um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Você pode definir cada um dos atributos dinâmicos que descrevem seus registros em um namespace dinâmico associado a um campo de armazenamento de atributos dinâmicos. Você pode criar um namespace dinâmico das seguintes maneiras:

- Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico. Quando você cria um campo de armazenamento de atributo dinâmico, um namespace dinâmico é criado automaticamente e associado ao campo de armazenamento. Consulte Crie um campo de armazenamento de atributo dinâmico.
- Crie um namespace dinâmico manualmente. Consulte Crie um namespace dinâmico.

Função necessária: Dynamic_schema_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Namespaces dinâmicos**.
2. Selecione o namespace dinâmico que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Atributos dinâmicos, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Atributo dinâmico**

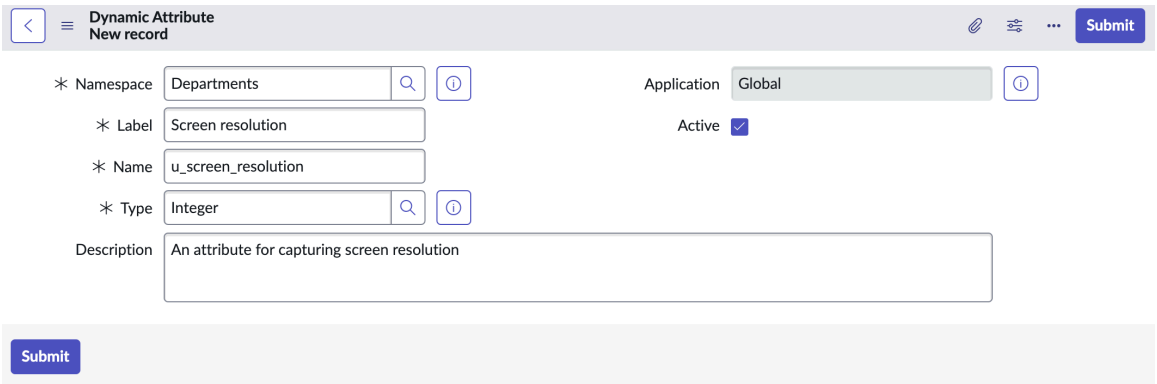
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Namespace | Namespace dinâmico que contém este atributo. |
| Rótulo | Rótulo usado para exibir o atributo dinâmico. |
| Nome | Nome interno do atributo dinâmico. |
| Tipo | Tipo de dados do atributo.<br><br>Para definir o atributo usando um conjunto de seleção, selecione Cadeia de caracteres. |
| Conjunto de opções | Conjunto fixo de valores definidos em um conjunto de seleção.<br><br>Por exemplo, se você criou um conjunto de opções para cores com opções para vermelho, verde e azul, poderá selecionar o conjunto de opções de cores para limitar os valores do atributo às opções de cores definidas no conjunto de opções. Consulte Crie um conjunto de opções dinâmico.<br><br>Esta opção só aparece quando você seleciona Cadeia de caracteres em **Tipo** campo. |
| Descrição | Um breve resumo do que o atributo armazena. |
| Ativo | Opção para ativar o atributo dinâmico. |

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Example: Adicione um atributo dinâmico para resolução de tela




### O que Fazer Depois

Adicione mais atributos dinâmicos ao namespace dinâmico conforme necessário. Por exemplo, ao definir metadados para produtos na categoria Eletrônicos, você pode adicionar atributos dinâmicos que descrevem o tamanho da tela, o tipo de tela e os watts.

### Crie uma categoria dinâmica

Crie um contêiner para organizar atributos dinâmicos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Dynamic_schema_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de definir seus atributos dinâmicos, você pode organizá-los em categorias.

As categorias dinâmicas herdam os atributos dinâmicos de sua hierarquia estendida. Por exemplo, uma categoria de televisores pode herdar os atributos de volts, amperes e watts associados à categoria primária, Eletrônicos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Namespaces dinâmicos**.
2. Na lista relacionada Categorias dinâmicas, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

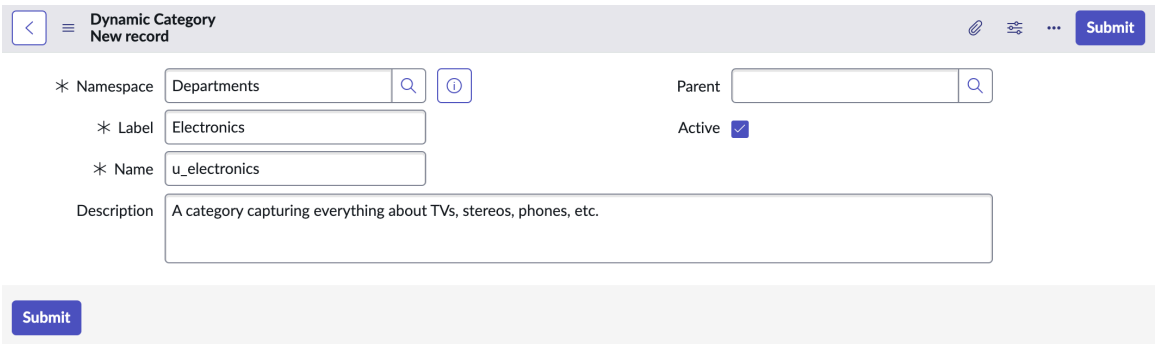
#### Formulário Categoria dinâmica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Namespace | Namespace ao qual a categoria dinâmica pertence. |
| Rótulo | Rótulo usado para exibir a categoria dinâmica. |
| Nome | Nome interno da categoria dinâmica. |
| Descrição | Um breve resumo do que a categoria contém. |
| Primário | Categoria primária da qual esta categoria se estende. |
| Ativo | Opção para ativar a categoria dinâmica. |

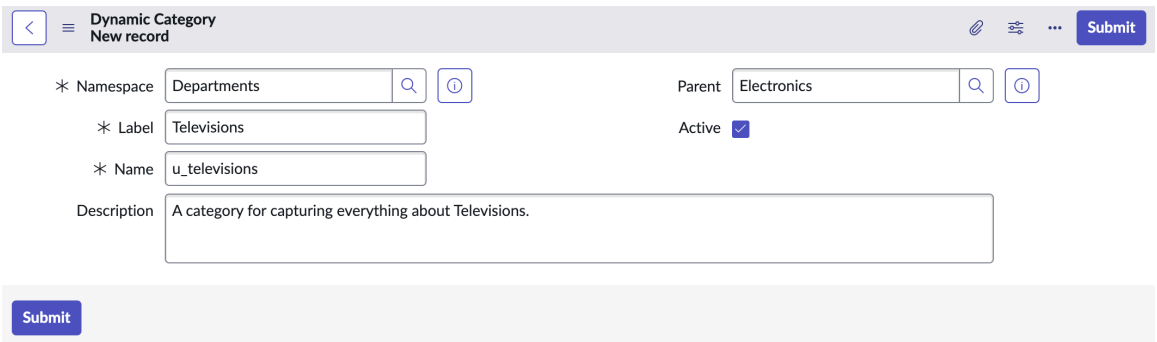
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Example: Crie uma categoria dinâmica para capturar tudo sobre eletrônicos




### Example: Crie uma categoria dinâmica chamada Televisores que se estenda da categoria dinâmica Eletrônica




**O que Fazer Depois**
Adicione mais categorias dinâmicas conforme necessário. Por exemplo, você pode adicionar categorias primárias para departamentos de loja como Saúde e beleza, Automotivo e Artigos esportivos e categorias secundárias para Sabonetes corporais, Xampu, óleo para motor e bastões de pesca.

Se você determinar que precisa de atributos dinâmicos para vários produtos em diferentes categorias dinâmicas, poderá definir os atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica primária mais ampla. Quando você adiciona atributos a um primário, eles são herdados automaticamente por uma categoria secundária.

Por exemplo, você pode precisar de atributos para capturar Volts, Amps e Watts em um registro de produto. Você pode adicionar esses atributos à categoria Eletrônicos. Quando você cria a categoria Televisores e seleciona Eletrônicos como a categoria primária, os atributos Volts, Amps e Watts são herdados automaticamente pela categoria Televisores.

### Incluir atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica

Categorize atributos dinâmicos específicos relacionando um atributo dinâmico a uma categoria dinâmica.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Dynamic_schema_writer

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Depois de criar atributos dinâmicos, você pode criar sua taxonomia incluindo os atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

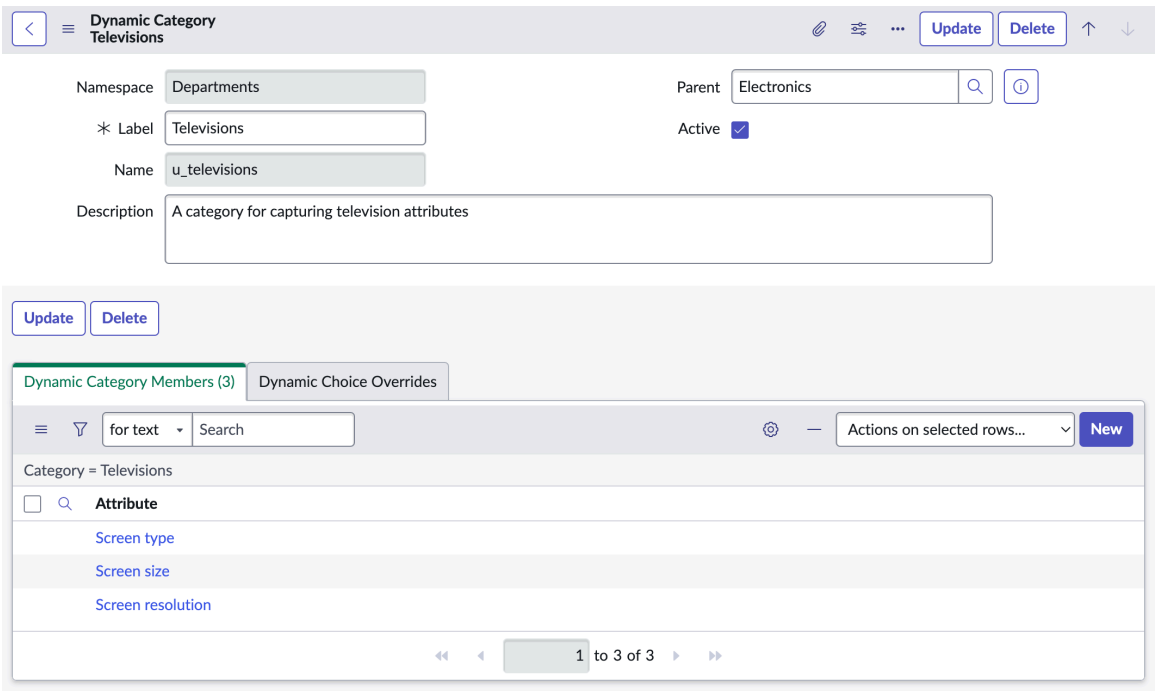
1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Categorias dinâmicas**.
2. Selecione uma categoria dinâmica que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Membros da categoria dinâmica, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Membro de atributo de categoria dinâmica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria | Categoria que contém o atributo dinâmico. |
| Atributo | Atributo dinâmico a ser associado à categoria dinâmica. |

5. Selecione **Enviar**.

## Example: Atributos dinâmicos adicionados a uma categoria dinâmica




## O que Fazer Depois

Adicione mais atributos dinâmicos à categoria dinâmica conforme necessário.

### Crie um conjunto de opções dinâmico

Defina um conjunto fixo de valores para um atributo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Dynamic_schema_writer

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para alguns atributos dinâmicos, convém limitar os valores possíveis aceitos. Você pode definir um conjunto de opções que contém um conjunto fixo de opções e, em seguida,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criar um atributo dinâmico cujos valores são limitados às opções definidas no conjunto de opções.

Os conjuntos de escolha dinâmica não estão associados a um namespace específico. Depois de definir um conjunto de opções dinâmico, você pode usá-lo em qualquer namespace dinâmico.

Por exemplo, você pode definir um conjunto de opções para cores, com vermelho, azul e verde como as opções. Você pode selecionar este conjunto de seleção no atributo dinâmico bike_color em um namespace e usá-lo novamente no atributo dinâmico paint_color em um namespace diferente.

### Procedimento

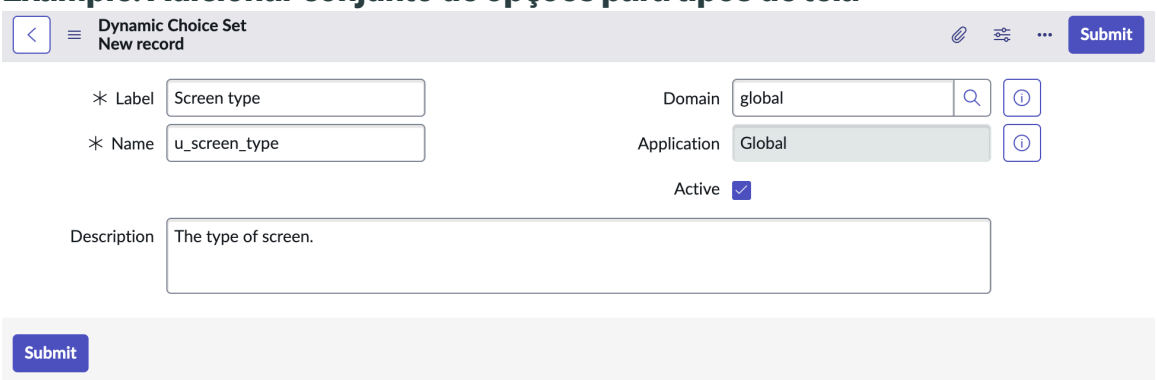
1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Definições de opções dinâmicas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Conjunto de escolhas dinâmico**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo usado para exibir o conjunto de seleção dinâmica. |
| Nome | Nome interno do conjunto de seleção dinâmica. |
| Descrição | Um breve resumo do que o conjunto de opções armazena. |
| Ativo | Opção para ativar o conjunto de seleção dinâmica. |

4. Selecione **Enviar**.

**Example: Adicionar conjunto de opções para tipos de tela**




### O que Fazer Depois

Adicione opções a um conjunto de opções dinâmico

### Adicione opções a um conjunto de opções dinâmico

Crie um conjunto de escolhas dinâmico definindo as opções que pertencem a ele.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Dynamic_schema_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Definições de opções dinâmicas**.
2. Selecione o conjunto de opções dinâmicas que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Escolhas dinâmicas, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de escolha dinâmica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conjunto de opções | O conjunto de opções dinâmicas que contém esta opção. |
| Rótulo | Rótulo usado para exibir a opção dinâmica. |
| Valor | Nome interno da opção dinâmica. |
| Ordem | Valor que determina a ordem da escolha em uma lista. |
| Ativo | Opção para ativar a opção no conjunto de seleção dinâmica. |

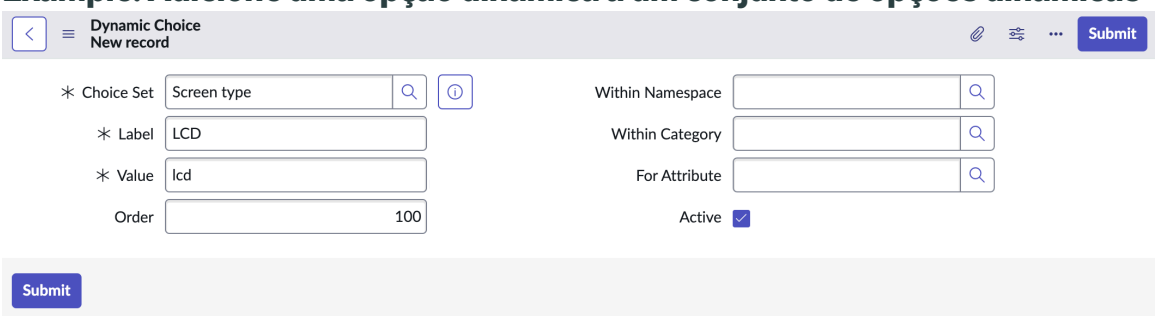
5. **Opcional:** Limite a disponibilidade da opção que você deseja adicionar.
   - Restrinja a escolha a um namespace específico selecionando esse namespace em **No namespace** .
   - Restrinja a escolha a atributos em uma categoria específica selecionando um namespace em **No namespace** e a categoria em **Na Categoria** .
   - Restrinja a escolha a um atributo em um namespace selecionando o namespace em **No namespace** e selecionando o atributo em **Para atributo** .

   A opção só está disponível no campo Armazenamento de atributos dinâmicos que pertence ao namespace selecionado em **No namespace** . Outras restrições podem ser aplicadas se você selecionou uma categoria ou um atributo específico.
6. Selecione **Enviar**.

## Resultado

Uma opção dinâmica é adicionada ao conjunto de opções dinâmicas.

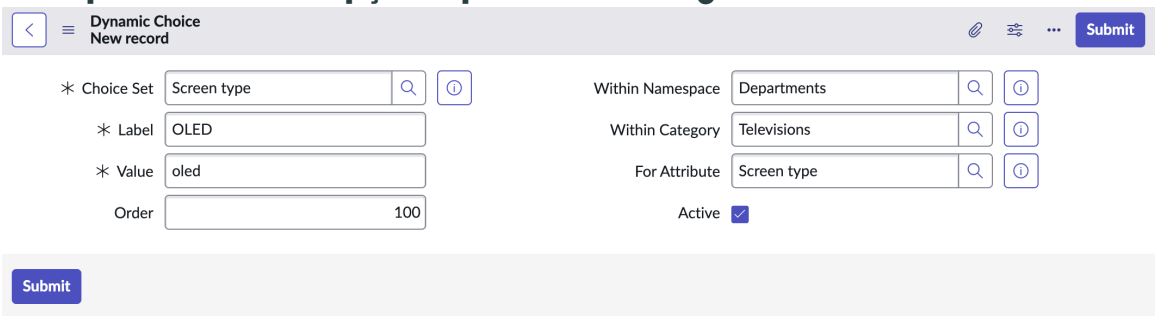
### Example: Adicione uma opção dinâmica a um conjunto de opções dinâmicas



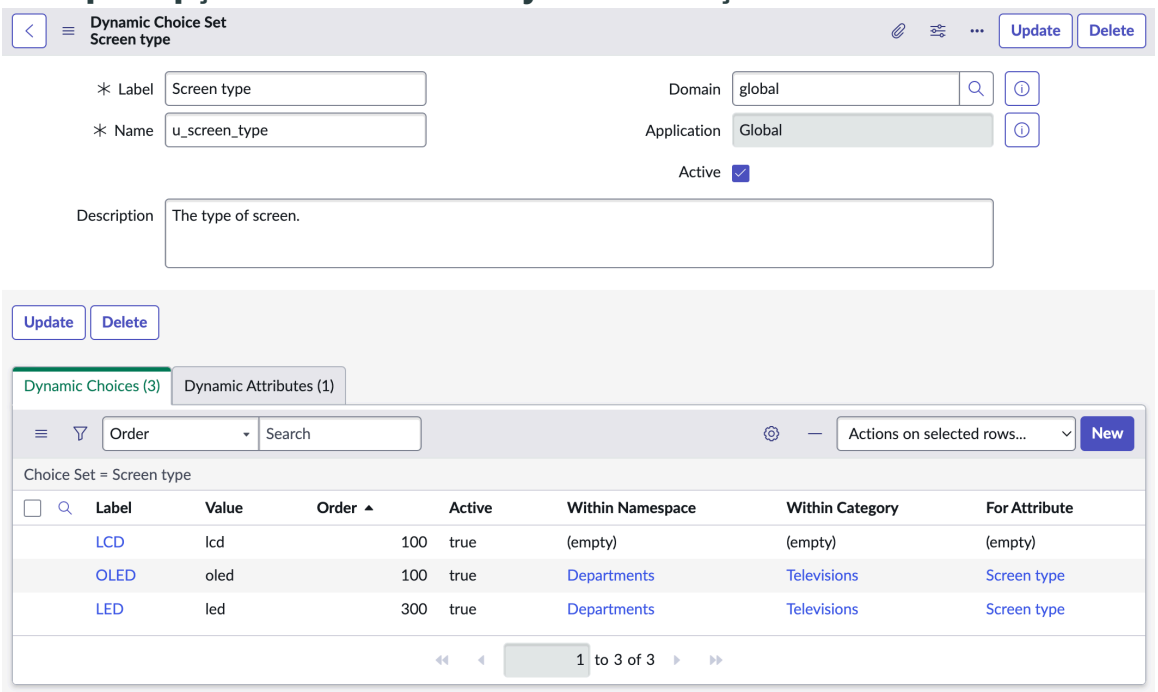

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Example: Defina uma opção específica na categoria Televisores




## Example: Opções definidas no Conjunto de seleção




### O que Fazer Depois

Adicione mais opções conforme necessário. Crie um atributo dinâmico cujos valores sejam derivados do conjunto de seleção dinâmico.

### Substituir uma opção dinâmica

Faça uma escolha aparecer de forma diferente em um namespace dinâmico específico criando uma substituição de escolha dinâmica.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Dynamic_schema_writer

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Namespaces dinâmicos**.
2. Selecione o namespace dinâmico que você deseja atualizar.
3. Na lista relacionada Substituições de opção dinâmica, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

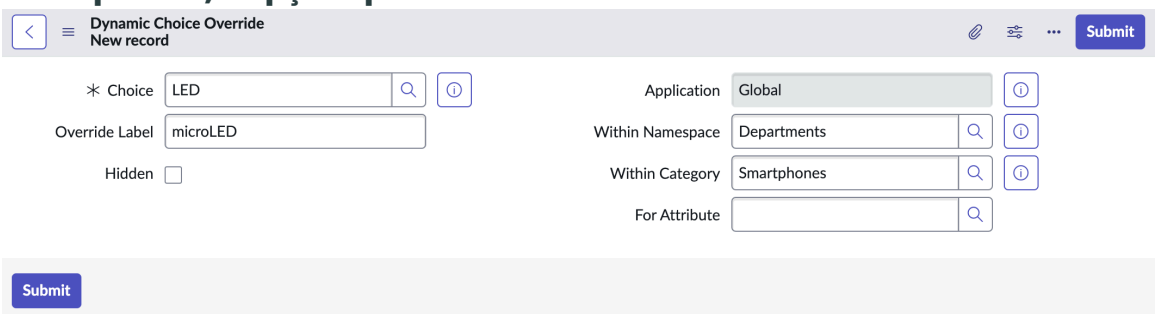
### Formulário Substituição de escolha dinâmica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Escolha | A opção que você deseja substituir. |
| Rótulo de substituição | Rótulo opcional a ser usado em vez do rótulo de opção original. |
| Oculto | Opção para ocultar a opção. |

5. **Opcional:** Defina onde a substituição de opção se aplica ao esquema dinâmico.
   - Restrinja a substituição a um namespace específico selecionando esse namespace em **No namespace** .
   - Restrinja a substituição a atributos em uma categoria específica selecionando um namespace em **No namespace** e a categoria em **Na Categoria** .
   - Restrinja a substituição a um atributo em um namespace selecionando o namespace em **No namespace** e selecionando o atributo em **Para atributo** .
6. Selecione **Enviar**.

**Resultado**
A opção é substituída no namespace dinâmico que você selecionou em **No namespace** . Outras restrições podem ser aplicadas se você selecionou uma categoria ou um atributo específico.

### Example: Uma substituição é definida para a opção de LED. Na categoria Smartphones, a opção aparece como microLED




### Adicione atributos dinâmicos a um registro

Armazene atributos dinâmicos e seus valores em um registro.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: nenhuma

Para adicionar atributos a um campo de armazenamento de atributo dinâmico, você deve ter acesso de gravação à tabela onde o campo de armazenamento está localizado.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Depois de criar um campo de armazenamento de atributos dinâmicos e configurar as categorias dinâmicas e os atributos dinâmicos para o namespace, você pode usar um ou mais dos atributos dinâmicos para descrever seus registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até a tabela que contém o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.
2. Selecione para criar um registro **Novo** .
3. **Opcional:** No campo Referência de categoria, selecione a categoria dinâmica que contém os atributos dinâmicos que você deseja usar.
4. Capture um ou mais atributos dinâmicos no campo Armazenamento de atributos dinâmicos inserindo JSON ou usando a API.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Inserir JSON** | Insira um ou mais atributos e valores no campo Armazenamento dinâmico. Por exemplo:<br>`{ "watts: 50" , "screen_size": "75", "screen_type" : "OLED" }` |
| **Use a API** | Chamada `Valor()` em `GlideRecord` E enviar dados para o campo de armazenamento de atributos dinâmicos. Por exemplo:<br>`var gr = new GlideRecord('products');`<br>`gr.setValue('televisions->watts', '50');`<br>`gr.setValue('televisions->screen_size', '75');`<br>`gr.setValue('televisions->screen_type, 'OLED');`<br>`gr.insert();` |

### Resultado

Um ou mais atributos dinâmicos e seus valores são armazenados no registro. Os usuários podem consultar registros que tenham algum valor para um atributo. Por exemplo:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('televisions->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

## Crie um namespace dinâmico

Defina categorias e atributos uma vez e reutilize-os em várias tabelas e campos dinâmicos de armazenamento de atributos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Dynamic_schema_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as categorias dinâmicas e atributos dinâmicos pertencem a um namespace dinâmico que você pode associar a um ou mais campos de armazenamento de atributos dinâmicos.

Um namespace dinâmico é criado automaticamente quando você cria um campo de armazenamento de atributo dinâmico. No entanto, você também pode criar um namespace dinâmico manualmente e associá-lo a um ou mais campos de armazenamento. Você pode criar um namespace dinâmico desta maneira nos seguintes cenários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você criou um campo de armazenamento de atributo dinâmico para armazenar atributos transientes, que criou automaticamente um namespace associado, mas agora você deseja associar o campo de armazenamento a um namespace diferente que contém um conjunto diferente de categorias dinâmicas e atributos dinâmicos.
- Você criou vários campos de armazenamento de atributos dinâmicos em uma ou mais tabelas e deseja que todos eles compartilhem as categorias dinâmicas e atributos dinâmicos definidos em um novo namespace.

A mudança do namespace associado a um campo de armazenamento de atributo dinâmico não modifica os dados salvos no campo de armazenamento, mas pode afetar a forma como o sistema interage com esses dados.

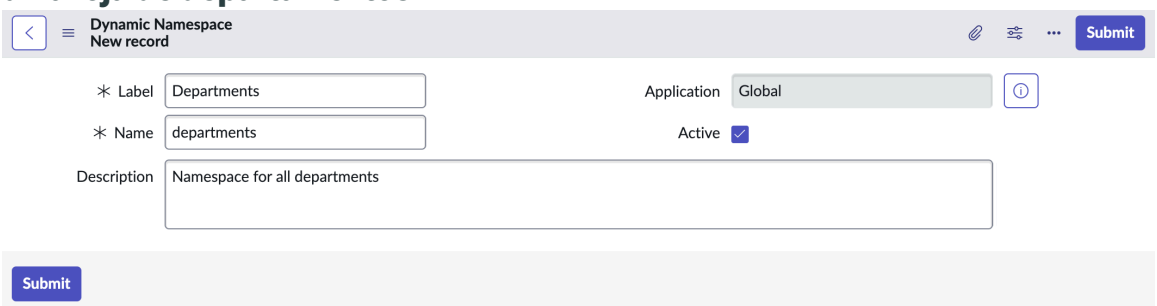
## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Esquema dinâmico** > **Namespaces dinâmicos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Namespace dinâmico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo usado para exibir o namespace dinâmico. |
| Nome | Nome interno do namespace dinâmico. |
| Descrição | Um breve resumo do que o namespace contém. |
| Ativo | Opção para ativar o namespace dinâmico. |

## Example: Crie um namespace dinâmico para capturar tudo sobre produtos em uma loja de departamentos




## O que Fazer Depois

- Crie um atributo dinâmico
- Crie uma categoria dinâmica
- Incluir atributos dinâmicos em uma categoria dinâmica
- Crie um conjunto de opções dinâmico
- Associe um armazenamento de atributos dinâmicos a um namespace diferente

### Associe um armazenamento de atributos dinâmicos a um namespace diferente

Use um conjunto diferente de atributos dinâmicos em um campo de armazenamento de atributos dinâmicos alterando seu namespace associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Dynamic_schema_writer

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reutilizar os atributos dinâmicos e as categorias dinâmicas que você define em um namespace dinâmico em vários campos de armazenamento atualizando o namespace especificado no registro de dicionário do campo de armazenamento.

Mudar o namespace associado a um campo de armazenamento pode modificar o tipo de um atributo capturado no campo de armazenamento. Modificar o tipo de um atributo não afeta os dados armazenados para ele, mas pode mudar a forma como o sistema interage com esses dados.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas.**.
2. Selecione a tabela que contém o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione a coluna de armazenamento de atributos dinâmicos que você deseja atualizar.
4. No campo Atributos, insira o nome do namespace dinâmico que você deseja usar após o sinal de igual.

   Por exemplo, mudar:

   `namespace dinâmico: u_products/u_attributes`

   Para:

   `dynamic_namespace: departamentos`
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
Todos os atributos dinâmicos e categorias dinâmicas que pertencem ao namespace dinâmico inserido estão disponíveis para o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

### O que Fazer Depois
Associe o namespace dinâmico a outros campos de armazenamento de atributos dinâmicos atualizando o campo Atributos na entrada do dicionário em cada campo de armazenamento.

Após cada atualização, exclua o registro de namespace dinâmico que foi criado automaticamente para o campo de armazenamento de atributos dinâmicos.

#### Referência de tipos de campo

Esses tipos de campo estão disponíveis para os administradores ao criar campos ou alterar o tipo de campos existentes.

##### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| approval_rules | Regras de aprovação | Não | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| áudio | Áudio | Não | Campo de áudio para carregar e incorporar .mp3 ou .ogg arquivos de áudio. |
| auto_increment | Incremento Automático | Sim | |
| auto_number | Numeração Automática | Sim | |
| booliano | Verdadeiro/ Falso | Sim | Campo Verdadeiro/Falso que contém um valor verdadeiro ou falso, normalmente exibido como uma caixa de seleção. |
| bootstrap_color | Cor de inicialização | Não | |
| elemento_detalhamento | Elemento de detalhamento | Não | |
| calendar_date_time | Data e hora do calendário | Não | |
| catalog_preview | Visualização de Catálogo | Não | |
| caractere | Caractere | Sim | |
| escolha | Escolha | Sim | Campo de opção que restringe valores a uma lista de opções, o que é ideal para campos com um conjunto limitado de entradas válidas. Por exemplo, um campo de prioridade ou um campo de categoria. |
| collection | Coleção | Não | Tipo de campo de coleção que aplica todas as mudanças feitas ao campo atribuído também à tabela inteira<br><br>Por exemplo, mudanças como atributos ou **Somente leitura** a caixa de seleção aplicada a uma entrada de tabela com este tipo de campo é aplicada à tabela em vez de a um campo específico. Esta entrada é criada automaticamente quando uma tabela é criada. Não deve haver mais de uma entrada para uma tabela deste tipo. |
| cor | Cor | Não | Campo de cadeia de caracteres que aceita declarações de cores CSS, incluindo notação HEX ou RGB e exibe uma visualização. Para obter mais informações sobre declarações de cores CSS, acesse os documentos da web para desenvolvedores da Mozilla. Consulte o artigo "<color>". https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value . |
| color_display | Tela Colorida | Não | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| composite_field | Campo Composto | Sim | |
| composite_name | Nome Composto | Não | |
| compactado | Compactado | Não | Campo compactado que armazena grandes dados binários em um formato compactado, reduzindo os requisitos de armazenamento do banco de dados.<br><br>Ele é usado para arquivos como imagens ou documentos, compactando e descompactando dados automaticamente para otimizar o desempenho. Esse tipo de campo ajuda a manter o armazenamento eficiente e o desempenho do banco de dados, especialmente ao lidar com grandes volumes de dados. |
| condition_string | Cadeia de caracteres de condição | Sim | Campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript simples que é validada automaticamente para correção antes de uma atualização. |
| condições | Condições | Sim | Campo que adiciona o construtor de condições a um formulário. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela. |
| contador | Contador | Não | |
| css | CSS | Sim | |
| moeda | Moeda | Sim | Campo decimal com quatro dígitos após o ponto decimal.<br><br>Quando exibido em um formulário, um **Moeda** o campo também inclui uma lista adicional de opções para selecionar o tipo de moeda. Se não houver um valor padrão para o campo, vazio **Moeda** os campos usam a moeda de referência. A adição de um valor faz com que o campo use a moeda da sessão do usuário ativo. Consulte Altere as casas decimais da moeda padrão para saber como usar dois dígitos de fração.<br><br>**Nota:** Depois de atribuir este tipo de campo a um campo, você não pode alterá-lo para **Moeda FX** tipo de campo. |
| currency2 | Moeda de FX | Sim | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| matriz_de_dados | Matriz de Dados | Não | |
| data_object | Objeto de Dados | Não | |
| data_structure | Estrutura de Dados | Não | Campo de estrutura de dados em que você pode selecionar uma das seguintes estruturas de dados e inserir valores para organizar informações específicas no registro:<br>• Cadeia de caracteres<br>• Booliano<br>• Inteiro<br>• Decimal<br>• Objeto<br>• Matriz |
| data | Outra data | Sim | Campo usado para armazenar valores de data e hora sem exigir um fuso horário. Ao contrário do glide_date_time, que é convertido em UTC no banco de dados, este campo retém a data e a hora exatamente como inseridas, sem qualquer conversão. |
| data/hora | Data/Hora | Sim | |
| day_of_week | Dia da Semana | Não | |
| days_of_weeks | Dias da Semana | Sim | |
| decimal | Decimal | Sim | Campo numérico com até dois dígitos após as casas decimais. Por exemplo, 12,34. |
| document_id | ID do documento | Sim | Campo de ID do documento que faz referência a um registro em uma tabela. |
| documentation_field | Campo de Documentação | Sim | Campo de documentação usado por administradores para adicionar o rótulo durante a criação de tabela ou campo. |
| domain_id | ID do Domínio | Sim | Campo de ID do domínio que contém uma referência ao domínio. |
| domain_path | Caminho de domínio | Sim | Campo de cadeia de caracteres que contém um caminho de domínio, que é uma série de códigos de três caracteres separados por um delimitador de barra que identifica exclusivamente um domínio. Para obter mais informações sobre caminhos de domínio, consulte Domain Separation - Conceitos e |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | configurações avançadas [KB0716268] artigo no Now Support Base de conhecimento. |
| due_date | Data de vencimento | Sim | Campo de data que armazena uma data e hora. |
| e-mail | E-mail | Sim | |
| email_script | Script de E-mail | Sim | Campo usado para criar modelos de e-mail dinâmicos. Ele fornece a capacidade de usar a notação de nome de campo (`fieldname`) para representar o valor dinâmico da variável. Este campo é uma combinação de área de texto e seletor de variáveis. |
| expressão | Expressão | Não | |
| external_names | Nomes Externos | Não | |
| field_list | Lista de campos | Sim | |
| field_name | Nome do Campo | Sim | Campo de referência para um nome de campo na tabela selecionada em um **Nome da tabela** tipo de campo. Tornar este campo dependente de **Nome da tabela** campo. |
| file_attachment | Anexo de arquivo | Sim | Campo de anexo de arquivo que pode conter um arquivo. Há suporte para todos os tipos de arquivo. |
| float | Número de ponto flutuante | Sim | |
| fórmula | Fórmula | Não | |
| geo_point | Ponto geográfico | Não | Campo de ponto geográfico para manter coordenadas de longitude e latitude. |
| glide_action_list | Lista de ações | Não | |
| glide_date | Data | Sim | |
| glide_date_time | Data/Hora | Sim | |
| glide_duration | Duração | Sim | |
| glide_list | Lista | Sim | |
| glide_precise_time | Hora precisa | Não | |
| glide_time | Hora | Sim | |
| glide_utc_time | Hora UTC | Sim | |
| glide_var | Var | Não | |
| glyphicon | Ícone de glifo | Não | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| graphql_schema | GraphQL Schema | Não | |
| GUID | SYS ID (GUID) | Sim | |
| html | HTML | Sim | Campo de cadeia de caracteres com um editor de HTML integrado. Ele oferece suporte a texto formatado com editor de rich text e é útil para descrições que precisam de legibilidade aprimorada. |
| html_script | Script HTML | Sim | Campo de script HTML que fornece a capacidade de adicionar variáveis na forma de notação de nome de campo (`fieldname`) Por meio de um seletor de variáveis no editor de HTML. Este campo é usado para criar conteúdo rich text que também tem valores dinâmicos. |
| html_template | Modelo HTML | Não | |
| ícones | Ícone | Não | Campo de cadeia de caracteres que fornece ao usuário acesso a um seletor de ícone em um formulário. Por padrão, o conjunto de ícones favoritos é usado. |
| imagem | Imagem | Não | Campo de imagem usado para carregar e incorporar imagens. |
| index_name | Nome do Índice | Não | |
| insert_timestamp | Inserir Carimbo de Data/Hora | Não | |
| Número inteiro | Int | Sim | |
| inteiro | Inteiro | Sim | Campo numérico com zero casas decimais.<br>**Nota:** Para pesquisar um número inteiro, insira `.` seguido pelo número inteiro na barra de pesquisa. Por exemplo, se você quiser pesquisar uma ordem de 100, insira `100` . |
| integer_date | Data inteira | Sim | O tipo de campo int é usado para armazenar valores alfanuméricos semelhantes ao tipo de campo de cadeia de caracteres. |
| inter_time | Tempo inteiro | Sim | Campo usado para armazenar valores de tempo, semelhante a glide_time, mas com algumas diferenças importantes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • O campo glide_time armazena a hora como uma cadeia de caracteres totalmente formatada (por exemplo, 1970-01-01 16:04:32), enquanto o campo integer_time armazena-a como uma cadeia de caracteres de 6 dígitos em um formato de 24 horas (por exemplo, 160432).<br>• o glide_time é compatível com fusos horários, o que significa que o valor exibido muda com base nas configurações de fuso horário do usuário. Em contraste, integer_time não oferece suporte a ajustes de fuso horário e sempre exibe a mesma hora, independentemente do local do usuário. |
| internal_type | Tipo Interno | Não | |
| ip_addr | Endereço IP (IPV4, IPV6 validado) | Sim | |
| ip_address | Endereço IP | Sim | Campo de caracteres variável que armazena endereços IPv4 e IPv6. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo Endereço IP. |
| registro | Diário | Não | Campo de diário que aceita entradas de texto e exibe entradas anteriores com um nome de usuário e carimbo de data/hora. |
| journal_input | Entrada de Diário | Sim | Campo de entrada de diário que aceita entradas de texto, mas não exibe entradas anteriores. |
| journal_list | Lista de Diários | Não | Campo de lista de diário que exibe o conteúdo dos campos de diário. Você deve especificar os campos de registro como os campos dependentes. Se um campo de lista de diário depender de mais de um campo de diário, as entradas serão exibidas cronologicamente. |
| json | JSON | Sim | |
| json_translations | Traduções em JSON | Não | |
| idioma | Idioma | Não | |
| longo | Longa | Sim | Campo longo que armazena números inteiros grandes, o que pode ser útil para dados de alto valor. Este campo manipula valores que excedem os limites inteiros padrão, o que é essencial em contextos de alto volume, como números de série ou |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | operações de contagem. Este campo garante que os dados numéricos sejam armazenados com precisão sem estouro. |
| longint | Longint | Sim | Campo inteiro longo que armazena números inteiros grandes, o que pode ser útil para dados de alto valor. Este campo manipula valores que excedem os limites inteiros padrão, o que é essencial em contextos de alto volume, como números de série ou operações de contagem. Este campo garante que os dados numéricos sejam armazenados com precisão sem estouro. |
| mask_code | Código da máscara | Não | |
| metric_absolute | Métrica absoluta | Não | |
| metric_counter | Contador de Métricas | Não | |
| metric_derive | Derivação de Métrica | Não | |
| metric_gauge | Medidor de métrica | Não | |
| mid_config | Configuração do MID | Não | |
| month_of_year | Mês do Ano | Não | |
| multi_small | Multi Small | Sim | Campo de área de texto que armazena textos mais curtos, como descrições curtas e anotações. |
| multi_two_lines | Área de Texto com Duas Linhas | Sim | |
| name_values | Pares Nome-Valor | Não | Campo de pares nome-valor que mapeia valores de texto. Cada mapeamento é um para um, mas um único **Pares nome-valor** o campo pode conter vários mapeamentos. Cada mapeamento deve usar um nome exclusivo e o nome não pode ficar vazio.<br><br>Por exemplo, você pode usar um **Pares nome-valor** campo para conter informações de cabeçalho para uma solicitação de serviço web. Neste exemplo, o nome de cada mapeamento é o cabeçalho, como `Content-Type` e o valor é o valor do cabeçalho, como `Aplicação/json` . Para obter informações sobre script **Pares** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | **nome-valor** campos, consulte Tipo de campo Pares nome-valor. |
| nds_icon | Ícone do NDS | Não | |
| nl_task_int1 | Tarefa NL Int1 | Não | |
| order_index | Índice de Ordens | Sim | Campo de índice de ordem que define a ordem de exibição dos registros em listas ou hierarquias. Ao atribuir um valor numérico a cada registro, ele permite que os administradores controlem a sequência visual, o que é útil para organizar tarefas, categorias ou itens logicamente. Esse tipo de campo ajuda a melhorar a experiência do usuário, tornando a interface intuitiva e ordenada. |
| senha | Senha (Unidirecional Criptografada) | Sim | Campo de texto que armazena senhas com criptografia unidirecional. A criptografia unidirecional armazena a senha como um valor de hash seguro que não pode ser descriptografado. |
| senha2 | Senha (Bidirecional Criptografada) | Sim | Campo de texto que armazena senhas com criptografia bidirecional. A criptografia bidirecional armazena a senha como um valor criptografado seguro que pode ser descriptografado programaticamente na instância. Você pode usar a criptografia de senha 2 com variáveis de formulário. Para criptografar campos de texto em formulários, consulte Criptografia password2 com KMF . O tamanho dos valores do campo password2 deve ter pelo menos 255 caracteres. |
| percent_complete | Percentagem de conclusão | Sim | Campo decimal que renderiza uma barra de porcentagem concluída em listas. Você pode converter qualquer existente **Decimal** campo para a. **Percentual concluído** campo. |
| ph_number | Número de telefone | Sim | |
| phone_number | Número de Telefone (não Utilizado) | Sim | |
| phone_number_e164 | Número de telefone (E164) | Sim | Campo de cadeia de caracteres que fornece formatação e validação compatíveis com E164 para números de telefone. |
| preço | Preço | Sim | Campo Moeda que permite o controle sobre conversões e exibição. Para obter mais informações, consulte Campos de preço. |
| propriedades | Propriedades | Não | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| rádio | Rádio | Sim | Campo de rádio que exibe opções mutuamente exclusivas como botões de opção, permitindo que os usuários selecionem apenas uma opção. É adequado para decisões simples e definitivas, como nível de prioridade ou respostas sim/não. Este tipo de campo ajuda a melhorar a usabilidade, apresentando opções claras para entradas de seleção única. A partir de Zurich os botões de opção podem ser exibidos horizontal e verticalmente na exibição do formulário. |
| registros | Registros | Não | |
| referência | Referência | Sim | Campo de consulta que exibe registros de outra tabela, o que é crucial para estruturas de dados relacionais. |
| reference_name | Nome de Referência | Não | |
| tags_related | Marcadores Relacionados | Sim | Campo usado para categorizar e organizar registros atribuindo marcadores. Na página de registro, os marcadores são editáveis usando a opção no formulário e os mesmos marcadores são refletidos no tipo de campo related_tags em um modo somente leitura. |
| reminder_field_name | Nome do Campo de Lembrete | Não | |
| repeat_count | Contagem de Repetições | Não | |
| repeat_type | Tipo de Repetição | Não | |
| replication_payload | Carga de Replicação | Não | |
| schedule_date_time | Data/Hora da Programação | Não | |
| schedule_interval_count | Contagem de intervalos de programação | Não | |
| script | Script | Sim | Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação. Ele também fornece uma lista de campos e APIs do servidor. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela para a lista de campos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| script_client | Cliente de script | Não | |
| script_plain | Script (Texto sem Formatação) | Sim | Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação. |
| script_server | Servidor de script | Não | |
| short_field_name | Nome Curto do Campo | Não | |
| short_table_name | Nome Curto da Tabela | Sim | Campo de texto que armazena uma versão compacta de um nome de tabela, geralmente usado para eficiência em configurações do sistema, URLs ou logs. Isso ajuda a mapear os nomes completos das tabelas para identificadores mais curtos, principalmente para uso interno do sistema, em vez de interação direta do usuário. |
| simple_name_values | Pares Nome-Valor | Sim | |
| slushbucket | Interface de caixa de listagem dupla | Sim | |
| snapshot_template_value | Valor do Modelo de snapshot | Não | |
| source_id | ID da origem | Não | |
| source_name | Nome de Origem | Não | |
| source_table | Tabela de origem | Não | |
| cadeia de caracteres | Cadeia de caracteres | Sim | Campo de cadeia de caracteres que contém uma cadeia de caracteres. As cadeias de caracteres de até 255 caracteres aparecem em uma caixa de texto de linha única. Qualquer item com 256 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto com várias linhas.<br><br>**Nota:** O banco de dados pode traduzir o valor que você fornece no **Tamanho máximo** campo para o tipo de campo de banco de dados correspondente mais próximo. Por exemplo, um comprimento máximo de cadeia de caracteres de 80 é mapeado para o tipo de campo de banco de dados mais próximo de VARCHAR(100). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | Para Oracle, os usuários não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para um valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação. Mudanças maiores que 4000 exigem o tipo de dados CLOB em Oracle. Se você exigir que um campo tenha mais de 4000 caracteres, registre um incidente para solicitar a mudança. |
| cadeia de caracteres_boolian | Cadeia de caracteres booliana | Não | |
| string_full_utf8 | Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) | Sim | Campo de cadeia de caracteres que contém a codificação de caracteres UTF-8. Este tipo de campo é restrito ao mesmo tamanho máximo que pode ser definido na IU da aplicação como o tipo de dados Cadeia de caracteres. Os emojis são compatíveis com o tipo de campo Cadeia de caracteres (UTF-8 completo). |
| estrutura | Estrutura | Não | |
| sys_class_name | Nome da Classe do Sistema | Sim | Campo do sistema que contém o nome da tabela. |
| sys_class_path | Caminho da classe do sistema | Não | |
| sysevent_name | Nome de Evento do Sistema | Não | |
| sysrule_field_name | Nome de Campo de Regra do Sistema | Não | |
| table_name | Nome da Tabela | Sim | Campo de cadeia de caracteres que permite selecionar uma tabela. Se você usar **Nome do campo** tipo de campo, adicione este tipo de campo e torne o. **Nome do campo** o campo depende de **Nome da tabela** campo.<br><br>Se você estiver em uma aplicação com escopo, poderá exibir somente as tabelas desse escopo. |
| template_value | Valor do Modelo | Sim | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| hora | Hora | Não | Campo de hora que armazena uma hora no banco de dados como **Data/Hora** , mas somente a parte de tempo deste campo é usada.<br><br>**Nota:** Este campo armazena a data como 1970-01-01, que não está dentro das datas do Horário de verão (DST). Como resultado, a hora não é ajustada automaticamente para o horário de verão. Se um recurso personalizado usar a hora como hora de início, o recurso deverá ser ajustado para o horário de verão, se necessário. |
| temporizador | Temporizador | Sim | |
| traduzido | Traduzido | Não | |
| translated_field | Campo Traduzido | Sim | |
| translated_html | HTML Traduzido | Sim | Campo de texto HTML que exibe traduções com base no idioma do usuário. |
| translated_text | Texto Traduzido | Sim | Campo de texto que exibe traduções com base no idioma do usuário. |
| tree_code | Código da Árvore | Não | |
| tree_path | Caminho da árvore | Não | |
| URL | URL | Sim | Campo de cadeia de caracteres que é um campo de URL selecionável quando bloqueado. Ao configurar, há uma opção para permitir/proibir links com ou sem HTTPS.<br><br>**Nota:** Na IU para celular, este campo aparece como um campo de texto com várias linhas. O campo é salvo como uma única linha com as quebras de linha removidas. |
| user_image | Imagem | Sim | |
| user_input | Entrada do usuário | Sim | Campo de entrada do usuário que captura a entrada fornecida pelos usuários, normalmente no contexto de fluxos de trabalho, pesquisas ou outros processos interativos. Este campo permite que os usuários insiram texto, selecionem opções ou forneçam outros tipos de entrada que podem ser processados ou armazenados para uso posterior. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo

| Tipo de campo | Nome da plataforma | Compatível com espaço configurável | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | Os dados coletados por meio do **Entrada do usuário** os campos são frequentemente usados para orientar a tomada de decisões em fluxos de trabalho ou para coletar informações para emissão de relatórios e análises. É um tipo de campo flexível que pode ser personalizado para se adequar a vários casos de uso em que a interação do usuário é necessária. |
| user_roles | Funções de usuário | Sim | |
| variable_conditions | Condições de Variáveis | Não | |
| variable_template_value | Valor do modelo de variável | Não | |
| variáveis | Variáveis | Não | |
| versão | Versão | Sim | |
| Vídeo | Vídeo | Não | Campo de vídeo para carregar e incorporar vídeo. |
| week_of_month | Semana do Mês | Não | |
| wide_text | Texto Amplo | Sim | |
| wiki_text | Wiki | Sim | Campo de cadeia de caracteres com um editor de texto wiki integrado que aceita uma versão simplificada da formatação de texto wiki padrão. |
| wms_job | Trabalho WMS | Não | |
| Fluxo de trabalho | Fluxo de trabalho | Sim | Campo de lista que exibe uma fase em um fluxo de trabalho. |
| workflow_conditions | Condições de Fluxo de Trabalho | Não | |
| xml | XML | Sim | |

### Tipo de campo da lista de seleção

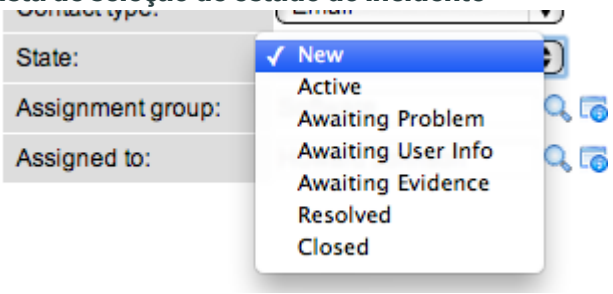
Uma lista de seleção é um tipo de campo que permite que o usuário selecione a partir de um conjunto predefinido de opções.

Os administradores podem definir as opções disponíveis e personalizar o comportamento e a aparência das listas de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Lista de seleção de estado do incidente**




**Nota:** As listas de seleção não são compatíveis com um relacionamento um para muitos. Apenas uma opção de uma lista de seleção pode ser selecionada por vez.

### Segurança da lista de seleção

Você pode usar a função de segurança personalize_choices para habilitar que não sejam administradores modifiquem as opções de elementos de seleção em todas as tabelas.

Se um controle mais granular for desejado, você também poderá criar uma ACL (regra de segurança) personalizada que rege a operação personalize_choices para um campo específico ou para todos os campos (.*) em uma tabela específica. No entanto, o acesso à operação personalize_choices em um campo específico não confere a capacidade de adicionar novas opções para esse campo.

Para poder criar novas opções para um campo específico, é necessária uma ACL que conceda acesso personalize_choices para esse campo. Por exemplo, para conceder à função hris_admin a capacidade de personalizar somente o campo Categoria para artigos da base de conhecimento de Recursos Humanos, você precisa de uma ACL que conceda acesso personalize_choices à função hris_admin no campo Categoria da tabela Conhecimento (kb_knowledge).

Há ACLs predefinidas concedendo ambos os tipos de acesso à função de segurança personalize_choices para todos os campos em todas as tabelas. A função de segurança personalize_choices também tem acesso de leitura, gravação e exclusão à tabela sys_choices. No entanto, esse acesso adicional não é necessário ao disponibilizar apenas a funcionalidade Personalizar escolhas de forma granular.

### Valores a serem associados a rótulos de opção para script

Ao escrever um script que faz referência a uma lista de seleção, você precisa saber o valor associado a cada opção.

Por exemplo, para verificar se o campo incident_state está ativo, você não pode usar a condição `"ativo": current.incident_state` porque o valor associado à opção rotulado **Ativo** é o número inteiro **2** . Em vez disso, você usaria a condição `2 - current.incident_state` .

. **Tipo** o campo na entrada do dicionário da lista de seleção determina o tipo de dados dos valores.

Para determinar o valor associado a uma opção, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção** e localize a opção para a qual você precisa saber o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Mostrar valores da lista de escolhas**

| Table ▲ | Element | Language | Value | Label | Inactive | Sequence |
|---|---|---|---|---|---|---|
| incident | state | en | 1 | New | false | 1 |
| incident | state | en | 2 | Active | false | 2 |
| incident | state | en | 3 | Awaiting Problem | false | 3 |
| incident | state | en | 4 | Awaiting User Info | false | 4 |
| incident | state | en | 5 | Awaiting Evidence | false | 5 |
| incident | state | en | 6 | Resolved | false | 6 |
| incident | state | en | 7 | Closed | false | 7 |

. **-- Nenhum --** a opção pode não ter um registro sys_choice associado a ela. Um campo de lista de seleção definido como **-- Nenhum --** avalia esses valores, dependendo do contexto do script, conforme listado abaixo.

- Para scripts do lado do cliente, como scripts do cliente: "" (cadeia de caracteres vazia)
- Para scripts do lado do servidor, como regras de negócios: "0" (cadeia de caracteres do número zero)

**Tópicos relacionados**

Dicionário do sistema

### Valores inteiros para listas de seleção padrão

Opção Forneça quatro valores padrão.

Algumas listas de seleção comuns usam valores inteiros que não correspondem aos rótulos de cadeia de caracteres. Por exemplo, a tabela Problema usa esses valores padrão para **Estado** campo.

**Valores padrão do campo Estado**

| Valor | Rótulo |
|---|---|
| 1 | Aberto |
| 2 | Erros conhecidos |
| 3 | Pendente de Mudança |
| 4 | Encerrado/resolvido |

Esses valores inteiros também são usados em várias regras de negócios padrão. Por exemplo, uma regra de negócio na tabela Incidente define o sinalizador ativo como falso quando **Estado** o campo muda para **7** , que é o valor padrão para **Encerrado** . Se você alterar os valores das opções de estado do incidente, esta regra de negócio poderá não se comportar como desejado ou esperado.

Na tabela Incidente, o. **Ativo** , **Estado** . **Estado do incidente** os campos são afetados pelas seguintes regras de negócios padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regras de negócio padrão

| Regra de negócio | Descrição |
|---|---|
| mark_closed (incidente) | Se incident_state mudar para **7** ( **Encerrado** . **Ativo** o campo está definido como falso |
| incidente reaberto (incidente) | Se incident_state for menor que **7** ( **Encerrado** . e **Ativo** o campo é falso, o. **Ativo** o campo está definido como verdadeiro |
| marcar como encerrado (tarefa) | Se o estado mudar para qualquer um **3** ( **Encerrado concluído** ou **4** ( **Encerrado incompleto** . **Ativo** o campo está definido como falso |
| fechamento de tarefa (tarefa) | . **Ativo** o sinalizador muda de verdadeiro para falso e o estado não é nenhum **3** ( **Encerrado concluído** nor **4** ( **Encerrado incompleto** ), o estado é definido como **3** ( **Encerrado concluído** ) |
| reabridor de tarefas (tarefa) | . **Ativo** o campo muda de falso para verdadeiro e o estado é qualquer um **3** ( **Encerrado concluído** ou **4** ( **Encerrado incompleto** ), o estado é definido como **1** ( **Aberto** ) |

**Nota:** Observe que essas regras de negócio não mudam incident_state com base em uma mudança em **Ativo** ou **Estado** campo. As mudanças em incident_state direcionam os outros dois campos, e não o contrário.

### Configure valores de opção de campo de estado

Os campos de estado são um subconjunto dos campos da lista de seleção. Lembre-se das seguintes informações ao configurar valores de opção para o campo estado.

- Use um valor negativo para adicionar um novo campo de estado ativo.
- PESQUISE e estude as regras de negócios que usam um filtro de número de estado no **Script** e. **Condições** campos. Você pode usar a ferramenta Depuração para rastrear a ordem de execução da regra de negócio.
- Os novos valores que representam estados inativos devem ter um valor acima de 8.

Você pode definir qualquer um dos atributos a seguir para um campo de estado configurando o dicionário. Se os atributos não estiverem definidos, o sistema usará os valores padrão. A API TaskStateUtil usa os seguintes atributos. Para obter mais informações sobre a API TaskStateUtil, consulte TaskStateUtil .

### Atributos relacionados

| Atributo | Definição |
|---|---|
| close_states | Lista delimitada por ponto e vírgula de valores de estado inativos, usada para identificar se a tarefa deve ser definida como ativa ou inativa. Este é um atributo obrigatório para usar a funcionalidade TaskStateUtil. |
| default_close_state | Atributo opcional para definir o valor de estado do estado de fechamento padrão se você quiser definir regras de negócios que encerram automaticamente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Atributos relacionados

| Atributo | Definição |
|---|---|
| | uma tarefa. O padrão é 3, normalmente Encerrado concluído se o atributo não estiver definido. |
| default_work_state | Atributo opcional para definir o valor de estado do estado de trabalho padrão se você quiser definir regras de negócios que definem automaticamente uma tarefa para trabalho. O padrão é 2, normalmente Trabalho em andamento se o atributo não estiver definido. |

### Exemplos de modificação de estado

Siga estes exemplos para modificar os estados de incidentes e solicitações de mudança.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como este:
   - **Tabela** : incidente
   - **Elemento** : incident_state
3. Execute o filtro.

   Observe que **Encerrado** o estado tem um valor de **7** e o. **Resolvido** o estado tem um valor de **6** . Qualquer estado maior ou igual a. **7** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior que **7** se você quiser adicionar um novo tipo inativo de estado. Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se você quiser adicionar um novo campo de estado de tipo ativo, como **Aguardando fornecedor** .
4. Navegue novamente até **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
5. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como este:
   - **Tabela** : change_request
   - **Elemento** : phase_state
6. Execute o filtro.

   Observe que **Concluído** o estado tem um valor de **8** . Qualquer estado maior ou igual a. **8** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior que **8** se você quiser adicionar um novo tipo inativo de estado, como **Cancelado** . Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se você quiser adicionar um novo campo de estado de tipo ativo, como **Pendente** .

### Problemas de estados de mudança e regras de negócios

As regras de negócio no sistema fazem suposições sobre valores de estado. Você pode solucionar problemas de regras de negócios para ver a ordem em que elas são executadas e ver como isso afeta as mudanças feitas **Estado** valores de campo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Construa um filtro como este para exibir os scripts e condições que pertencem ao resolved incident_state de 6 ou ao valor closed incident_state de 7:

   . **Script** O campo contém 7 OU **Condição** O campo contém 7 OU **Script** O campo contém 6 OU **Condição** O campo contém 6 E o. **Tabela** O campo é Incidente E **Ativo** o campo é verdadeiro.

### O que Fazer Depois

Consulte Depurar regra de negócio para obter informações sobre como rastrear a ordem de execução da regra de negócio. Você pode clicar em **Depurar tudo** , resolva um incidente e verifique o rastreamento na parte inferior do formulário para observar a execução das regras de negócio. Esses dois exemplos de linha mostram que o código de regra de negócio mark_closed foi inserido . e saiu . .

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

## Exibir definições da lista de seleção

A tabela Conjunto de seleção [sys_choice_set] contém um registro para cada campo que usa uma lista de seleção.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_choices

**Nota:** A função personalize_choices deve ser explicitamente concedida ao usuário; ela não pode ser uma ACL.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O registro do conjunto de opções está associado a um arquivo de aplicação, o que permite que conjuntos de atualizações e o desenvolvimento da equipe rastreiem e transfiram todas as opções de um campo em um único registro de atualização.

Os valores da lista de seleção permitem um comprimento máximo de 40 caracteres. O intervalo de valores numéricos permitidos é [-999, 999].

### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo da lista de seleção e selecione **Mostrar lista de seleção** .
   Para exibir outros valores da lista de seleção, modifique o filtro na parte superior da lista.

   **Nota:** Quando você usa uma ACL para conceder personalize_choices em um campo específico, **Mostrar lista de seleção** não está disponível. Ele só estará disponível se você conceder explicitamente a função ao usuário. **Configure as opções** Continua a aparecer independentemente de ser uma ACL ou uma função de usuário concedida explicitamente.

2. Revise os itens na lista.

**Aviso:** Não adicione novas opções à lista. Para adicionar novas opções a um campo de lista de seleção, use **Configure as opções** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Defina uma opção para uma lista de seleção

Você pode personalizar as opções que estão disponíveis em uma lista de seleção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_choices

#### Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo seja exibido.
2. Se a lista de seleção depender de outro campo, insira o valor de escolha do qual as opções dependem.

   Por exemplo, na tabela de incidentes, o. **Subcategoria** é dependente de **Categoria** . Para personalizar quais opções de subcategoria estão disponíveis para a categoria de hardware, selecione **Hardware** em **Categoria** campo.

3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configure as opções** .
4. Use o slushbucket para reorganizar a ordem, adicionar ou remover itens ou para criar novos itens.
5. Clique em **Salvar**.

   Para adicionar itens dinamicamente a uma lista de seleção, use `AddOption` GlideForm método .

   **Nota:** Algumas regras de negócio podem ser afetadas por mudanças nas opções da lista de seleção (por exemplo, estados de incidente padrão).

### Reutilize uma lista de seleção

Depois de definir um conjunto de valores da lista de seleção, você pode reutilizar os valores para outro campo em uma tabela diferente.

#### Antes de Iniciar

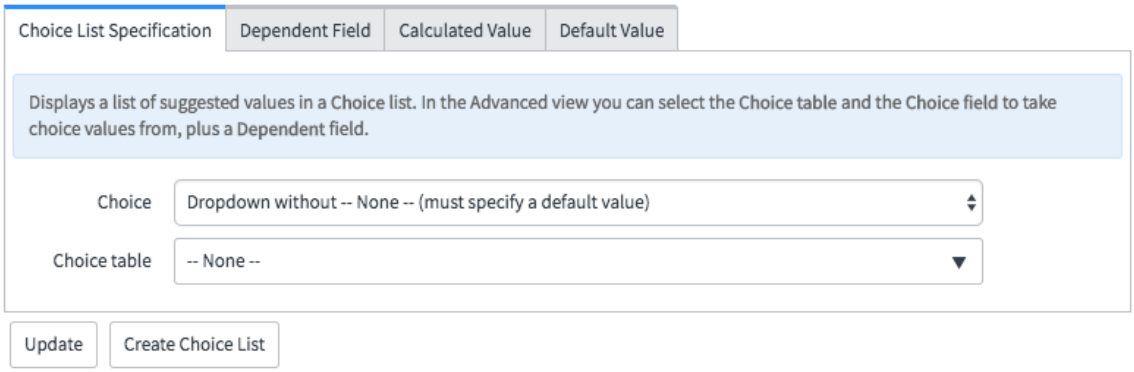
Função necessária: Personalize_choices

#### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em um campo de seleção existente (Campo A) e selecione **Configure as opções** .
2. Adicione os valores da lista de seleção desejados em **Opções** lista relacionada.
3. Para reutilizar os valores da lista de seleção para outro campo (Campo B) em uma tabela diferente, clique com o botão direito do mouse no rótulo do Campo B e selecione **Configurar Dicionário** .
4. Em **Tabela de seleção** Campo, selecione a tabela em que reside o Campo A.
5. Em **Campo de seleção** Campo, selecione Campo A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




6. Clique em **Atualizar**.

Os valores da lista de seleção definidos no Campo A são exibidos no Campo B. Quando você adiciona ou remove valores da lista de seleção no Campo A, essas mudanças também são refletidas no Campo B. Depois de especificar uma tabela de seleção e um campo de seleção, o campo não usa mais a lista de seleção definida.

### Remova a opção Nenhum de uma lista de seleção

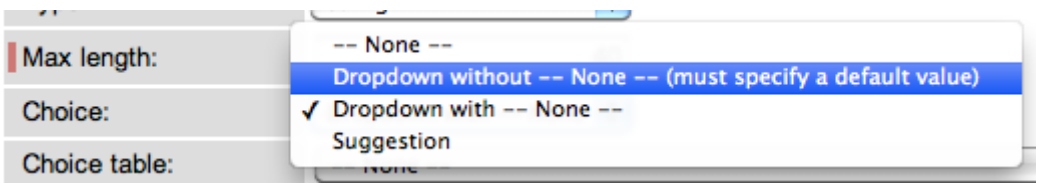
Você pode remover **Nenhum** opção de uma lista de seleção, se não for necessário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

### Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo seja exibido.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Altere **Opção** valor do campo para **Menu suspenso sem -- Nenhum -- (deve especificar um valor padrão)** .




4. Certifique-se de que **Padrão** o campo é preenchido para determinar qual opção é exibida por padrão.

**Nota:** Se o campo for dependente de outro campo, o. **-- Nenhum --** a opção permanece disponível.

### Altere o valor de exibição Nenhum para uma lista de seleção

Você pode mudar o rótulo de exibição padrão do **Nenhum** opção para um campo de seleção.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_choices

**Nota:** A função personalize_choices deve ser explicitamente concedida ao usuário; ela não pode ser uma ACL.

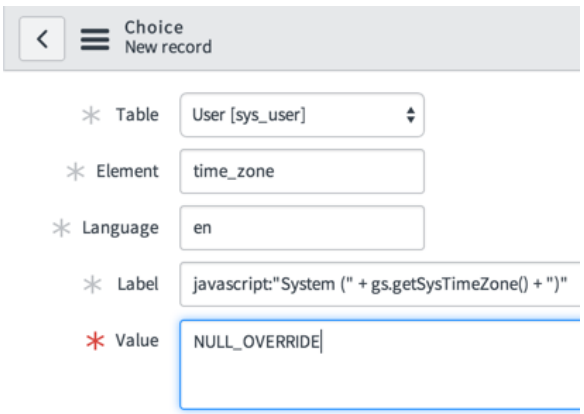
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até um formulário no qual o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção** .
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

#### Campos de formulário de seleção

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | Selecione a tabela. |
| Elemento | Deixe o nome do campo preenchido automaticamente. |
| Idioma | Insira o código de idioma ISO para o rótulo. |
| Sequência | Deixe em branco. Este campo determina a ordem. |
| Inativo | Deixe desmarcado. |
| Rótulo | Insira o rótulo a ser exibido na lista de seleção.<br><br>Você pode usar JavaScript, incluindo chamadas para inclusões de script, para definir o rótulo. Por exemplo, o rótulo JavaScript no exemplo a seguir muda **-- Nenhum --** valor do **Fuso horário** lista de seleção em um registro de usuário para usar o valor de fuso horário da instância.<br><br>  |
| Valor | Insira `NULL_OVERRIDE` .<br><br>**Nota:** Você deve inserir `NULL_OVERRIDE` como o valor, ou o novo rótulo aparece além de **-- Nenhum --** opção. |
| Valor dependente | Deixe em branco. |
| Dica | Deixe em branco.<br><br>**Nota:** Quando o tipo de campo está definido como **Lista (Glide List)** a dica não será exibida. |

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exclua todas as opções da lista de seleção

Você pode excluir todas as opções de um campo de seleção do registro Conjunto de seleção.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Personalizar

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode querer usar este método quando estiver desenvolvendo uma nova aplicação e os requisitos de negócios mudarem. Se você estiver atualizando uma lista de seleção que já está em uso, considere desativar as opções que não usa mais para evitar conflitos com dados ou scripts existentes que podem depender das opções anteriores.

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_choice_set.list` E pressione Enter.
2. Abra o registro do conjunto de opções para o campo.

   Por exemplo, para localizar o conjunto de opções para a subcategoria de incidente, filtre por **[Tabela] [é] [incidente] E [elemento] [é] [subcategoria]** .
3. Marque a caixa ao lado do registro do conjunto de opções para excluir e selecionar **Excluir** Na lista de seleção Ações abaixo da lista.
4. Clique em **Excluir** na janela de confirmação.
   Todas as opções do campo são excluídas.

### Crie uma lista de seleção para outro tipo de campo

Você pode criar uma lista de seleção para um campo com outro tipo, como um número inteiro, cadeia de caracteres ou campo de referência.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar essa configuração para padronizar a entrada de dados e limitar as opções disponíveis para um campo, mantendo o tipo de campo original.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para o campo.

   **Nota:** Os campos de referência com um grande número de registros na tabela de referência não podem ser convertidos para se parecer com campos de seleção. Um campo de referência com muitos registros é revertido para se parecer com um campo de referência.
3. Altere **Opção** valor para **Lista suspensa com --- Nenhum ---** ou **Menu suspenso sem --- Nenhum --- (deve especificar um valor padrão)** .
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Clique em **Criar lista de seleção** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . **Opções** a lista relacionada aparece no formulário de entrada do dicionário.
- Se os registros na tabela contiverem dados para o campo, um valor de lista de seleção para cada valor de campo exclusivo será criado. Por exemplo, se houver três registros na tabela e cada registro tiver um valor exclusivo no campo, três opções serão criadas.
- Se não houver dados no campo, um valor de lista de seleção de **-- Nova opção --** criado.

### Exibir valores inválidos da lista de seleção

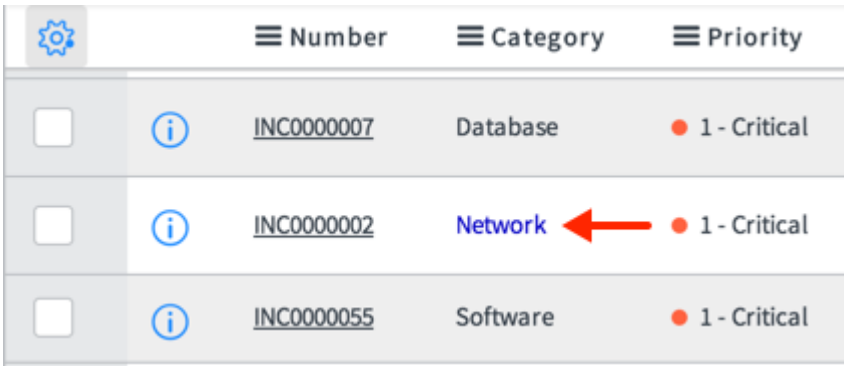
Por padrão, os valores da lista de seleção inativos ou inválidos aparecem em texto azul em vez de preto. Você pode desabilitar o indicador de cor para opções inválidas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No exemplo a seguir, **Rede** a categoria foi desativada, portanto, ela aparece em azul para registros que ainda contêm o valor inativo.




#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção do **Exibir entradas da lista de seleção ausentes** propriedade.

### Adicione a opção de pesquisa a um campo de seleção

Adicione um campo de pesquisa aos campos de seleção que tenham uma longa lista de opções.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém campos de seleção.
   Por exemplo, incidente.
2. Em um campo de seleção no formulário, por exemplo Estado, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Alterne para a exibição avançada do formulário de entrada do dicionário usando o menu de contexto navegando até **Exibição** > **Avançado**.
4. No campo Atributos, digite `_searchable_choice` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

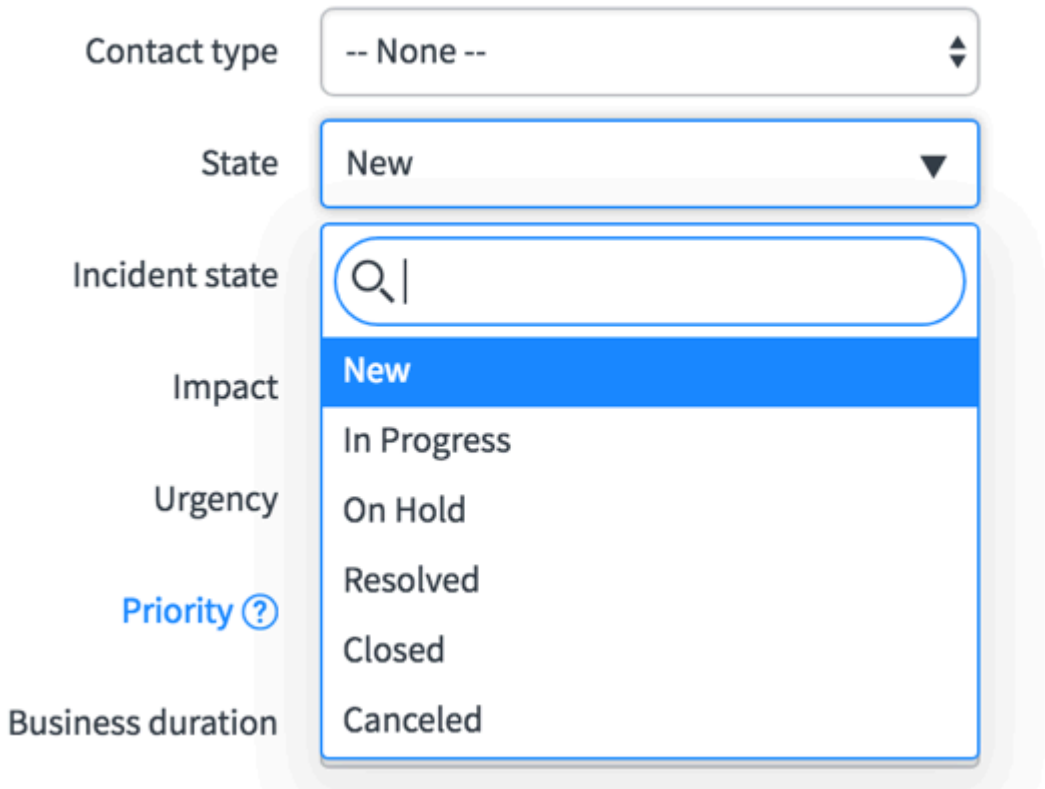
Se houver outras entradas no campo Atributos, use uma vírgula para separar as entradas.

5. Atualize o formulário Entrada do dicionário e recarregue a página que contém a lista de seleção.

### Resultado

A lista de seleção contém um campo de pesquisa que os usuários podem usar para filtrar a lista de opções.

**Pesquisa de campo de seleção**




### Tipos de campo de condição

Um campo de condição especifica quando executar a lógica de negócios, como uma regra de negócios ou fluxo de trabalho.

Há dois tipos de campo de condição.

**Tipos de campo de condição**

| Tipo de campo de condição | Descrição |
|---|---|
| Cadeia de caracteres de condição | Um campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript simples. O sistema valida a correção da sintaxe da condição antes de uma atualização. |
| Condições | Um campo que adiciona um construtor de condições para um formulário. Os construtores de condição exigem a especificação de um campo dependente cujos valores o sistema usa para exibir as opções da lista de seleção. Normalmente, o campo dependente é **Tabela** campo. |

O sistema avalia os dois tipos de campo de condição para determinar se as condições são verdadeiras ou falsas. Quando verdadeiro, o sistema executa a lógica de negócios. Quando falso, o sistema ignora a lógica de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para encontrar atributos de dicionário que afetam os campos de condição, consulte Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário.

### Adicione a contagem de condição a um campo de condição

O widget de contagem de condição pode ser ativado nos campos de condição para exibir uma visualização dos registros que atenderiam ao conjunto atual de condições. Para campos em que a contagem de condição está ativada, o número de registros que correspondem às condições será exibido automaticamente. A contagem será atualizada se o campo do qual o campo de condição depende, como Tabela, for alterado. Se o campo Tabela for deixado em branco, o widget ficará oculto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

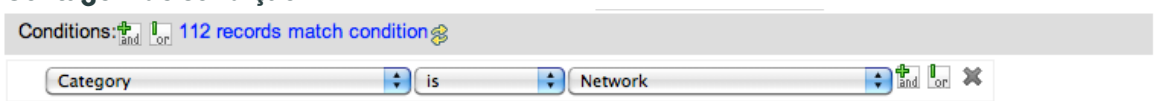
## Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicionar "show_condition_count" é verdadeiro para **Atributos** campo.
3. Enviar.

## Resultado

Neste exemplo, uma condição é executada na tabela Incidente para procurar incidentes em **Categoria** . **Rede** :

**Contagem de condição**

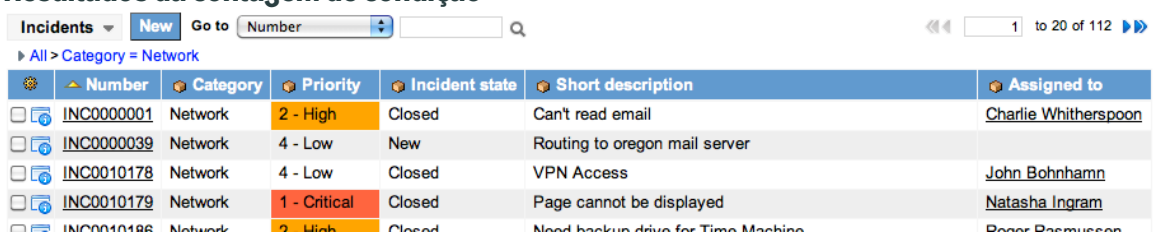



A lista mostra que há 112 registros com **Rede** como sua categoria.

Para atualizar a visualização, clique no ícone de contagem de atualização ( ).

Para exibir detalhes dos resultados, clique no número de registros para abrir a exibição de lista dos resultados:

**Resultados da contagem de condição**




| Number | Category | Priority | Incident state | Short description | Assigned to |
|---|---|---|---|---|---|
| INC0000001 | Network | 2 - High | Closed | Can't read email | Charlie Whitherspoon |
| INC0000039 | Network | 4 - Low | New | Routing to oregon mail server | |
| INC0010178 | Network | 4 - Low | Closed | VPN Access | John Bohnhamn |
| INC0010179 | Network | 1 - Critical | Closed | Page cannot be displayed | Natasha Ingram |

### Atualize um campo de condições para usar o Construtor de condições v2

Em IU principal, você pode atualizar um campo condições para exibir o construtor de condições da versão 2.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

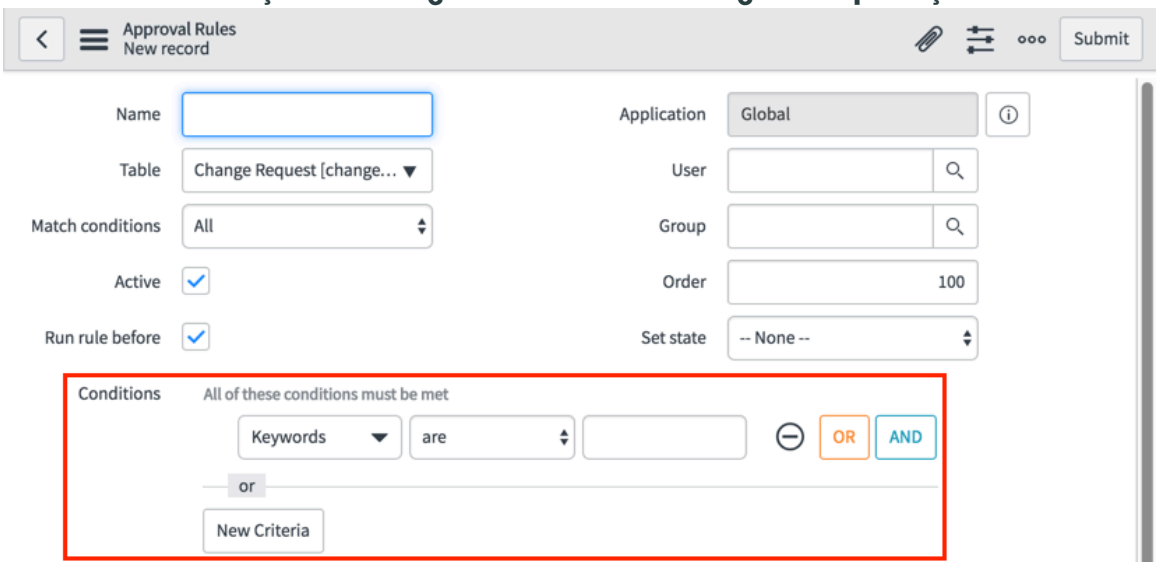
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você adiciona um atributo de dicionário ao campo Condições para habilitar o Construtor de condições versão 2 (v2).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Construtor de condições v2 configurado no formulário Regras de aprovação**




## Procedimento

1. Abra o formulário com o construtor de condições para configurar.
2. Clique com o botão direito do mouse em **Condições** e clique em **Configurar Dicionário** .
3. Em **Atributos** campo, insira `condition_builder v2` .
   Se existirem atributos, adicione esta cadeia de caracteres no final separada por uma vírgula.
4. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é recarregado com a versão v2 do construtor de condições.

### Tipo de campo de banco de dados

Há vários tipos de campo disponíveis no sistema.

Esta tabela mostra os tipos de campo e os tipos de banco de dados MySQL correspondentes. Normalmente, não é necessário executar nenhuma ação no nível do banco de dados. Para saber mais sobre como mudar um tipo de campo, consulte Dicionário do sistema.

**Tipos de campo de banco de dados**

| Tipos de campo | Opções | Dicionário de tipo XML | Tipo de banco de dados MySQL |
|---|---|---|---|
| Cadeia de caracteres | pequeno | cadeia de caracteres | A PARTIR DE 5 ANOS(40) |
| Cadeia de caracteres | médio(a) | cadeia de caracteres | A PARTIR DE 5 ANOS(100) |
| Cadeia de caracteres | grande | cadeia de caracteres | MEDIUMTEXT |
| Cadeia de caracteres | extralarge | cadeia de caracteres | MEDIUMTEXT |
| Decimal | | decimal | Instâncias mais antigas decimais (15,2) podem ter (12,2) |
| Inteiro | | inteiro | Inteiro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tipos de campo de banco de dados

| Tipos de campo | Opções | Dicionário de tipo XML | Tipo de banco de dados MySQL |
|---|---|---|---|
| Verdadeiro-Falso | | booliano | COR DO CABELO(1) |
| Data | | glide_date | DATA |
| Date/Time | | glide_date_time | DATA/HORA |
| Hora | | glide_time | DATA/HORA |
| Duração | | glide_duration | DATA/HORA |
| Escolha | | cadeia de caracteres | A PARTIR DE 5 ANOS(40) |
| Sugestão | | cadeia de caracteres | A PARTIR DE 5 ANOS(40) |
| Diário | | registro | MEDIUMTEXT |
| Referência | <reference table> | referência | A PARTIR DE 5 ANOS(32) |
| Lista | | glide_list | MEDIUMTEXT |
| URL | | URL | MEDIUMTEXT |
| Imagem | | user_image | A PARTIR DE 5 ANOS(40) |
| Prazo | | due_date | DATA/HORA |

**Nota:** Um exemplo de tipos de opção é o seguinte:

- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um comprimento máximo de 40 caracteres → VARCHAR(40).
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um comprimento máximo de x, em que x é igual a 41-255 caracteres, inclusive → VARCHAR(x) [Exemplos: A cadeia de caracteres 42 é VARCHAR(42) e a cadeia de caracteres 211 é VARCHAR(211)].
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um comprimento máximo de 256 e acima → MEDIUMTEXT.

### Tipos de dados de entrada do dicionário

Você só pode mudar o tipo de dados de uma entrada de dicionário quando a mudança não resultar em perda de dados. Use as diretrizes a seguir para mudar o tipo de dados de uma entrada de dicionário.

### Mudanças de tipo de dados válidos

| Condição | Restrições |
|---|---|
| O campo está vazio em todos os registros da tabela. | Nenhum. Você pode converter um campo vazio de qualquer tipo de dados para outro sem restrição. |
| A tabela contém dados existentes para o campo. | Você só pode converter entre tipos de dados lógicos que são mapeados para o mesmo tipo de dados físicos no banco de dados. Por exemplo, você pode converter um *duração do glide* para um *data/hora do glide* Ambos os tipos de dados lógicos são mapeados para o tipo de dados físicos DATETIME no banco de dados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mudanças de tipo de dados válidos

| Condição | Restrições |
|---|---|
| O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo em outro tipo de campo de cadeia de caracteres. | Você pode alternar entre tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de comprimento não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100. |
| O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo em um ID globalmente exclusivo (GUID). | Você só pode converter um campo de cadeia de caracteres em um GUID se todos os dados existentes no campo já estiverem **ID do sistema** valores. |
| O campo é um campo GUID que você está convertendo em um campo de cadeia de caracteres. | Nenhum. Você pode converter um campo GUID em um campo de cadeia de caracteres sem restrição. |

### Campo do ID do documento

Você pode criar campos de ID de documento para fazer referência a qualquer registro em qualquer tabela.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em comparação, um campo de referência faz referência a um registro em uma tabela específica. Para fazer referência a registros de qualquer tabela, dois campos precisam trabalhar juntos: Um para armazenar a referência da tabela e outro para armazenar a referência do registro.

Você pode selecionar o tipo de ID do documento ao criar um novo campo.

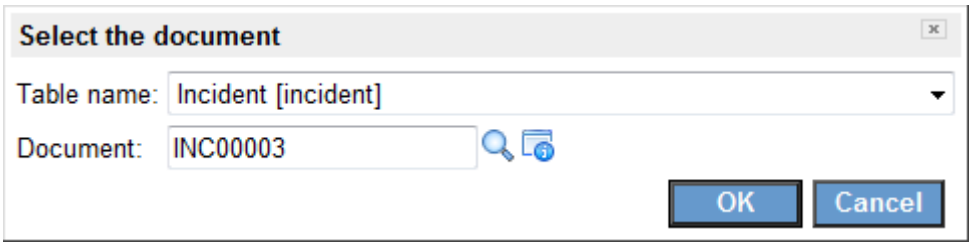
#### Procedimento

1. Navegue até a exibição do formulário da tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Crie um campo para armazenar o nome da tabela e clique em **Adicionar** .
   - **Nome** : Qualquer rótulo (por exemplo, `Tabela de modelo` )
   - **Tipo**: cadeia de caracteres
4. Crie um campo para armazenar a referência de registro e clique em **Adicionar** .
   - **Nome** : Rótulo do campo ID do documento (por exemplo, `ID do modelo` )
   - **Tipo** ID do documento
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
7. Abra a entrada do dicionário para o campo ID do documento.
8. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Em **Dependente** , insira o nome da coluna do campo de referência da tabela (por exemplo, `u_model_table` ).
10. **Opcional:** Em **Atributos** , adicione *`show_all_tables`* atributo de dicionário para exibir tabelas do sistema.
11. Clique em **Atualizar**. Quando os usuários clicam na pesquisa de referência do campo ID do documento, uma caixa de diálogo é exibida para permitir que eles selecionem a tabela e o registro. O sys_id do registro selecionado é armazenado no campo ID do documento e o nome da tabela é armazenado no campo de referência da tabela.
12. **Opcional:** Configure o formulário para remover o campo de referência da tabela.




**Tópicos relacionados**

Configuração do layout do formulário

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

### Tipo de campo de armazenamento de atributo dinâmico

O tipo de campo Armazenamento de atributo dinâmico armazena um ou mais atributos dinâmicos e seus valores.

Você pode descrever um registro capturando um ou mais pares dinâmicos de atributo-valor como objetos de cadeia de caracteres em um campo de armazenamento de atributo dinâmico. Para obter detalhes sobre como definir um esquema flexível e criar um campo de armazenamento de atributos dinâmicos para capturar atributos e seus valores, consulte Esquema dinâmico.

Você também pode simplesmente capturar pares atributo-valor em um registro adicionando um campo de armazenamento de atributo dinâmico a uma tabela e preenchendo o campo com dados de cadeia de caracteres usando a API Glide. Depois de preencher o campo com dados de cadeia de caracteres, você pode consultar o campo como qualquer campo de cadeia de caracteres.

Ao configurar um esquema dinâmico, você pode criar um relacionamento entre um campo de armazenamento de atributo dinâmico e um campo de referência de esquema dinâmico. Você pode tornar o campo de armazenamento de atributo dinâmico dependente do campo de referência de esquema dinâmico.

### Campo da função

Crie campos de função e scripts no ServiceNow AI Platform para executar transformações e cálculos comuns de banco de dados.

Os campos regulares armazenam um valor no banco de dados. Em vez de armazenar dados, um campo de função exibe os resultados de uma consulta de banco de dados. Os campos de função não têm uma coluna de banco de dados associada. Em vez disso, os campos de função geram um valor com base em cálculos simples de outros campos e constantes. Eles podem ser usados como qualquer outro campo no sistema: Em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

formulários, listas, condições de consulta, relatórios, visualizações de dados, e assim por diante.

**Aviso:** Um campo de função que faz referência a outro campo de função na função resultará em um erro. Os campos de função não contêm dados ou avaliam em tempo de execução.

### Example: Caso de uso

Você deseja identificar todos os incidentes com uma descrição resumida provavelmente inútil de menos de 10 caracteres.

Em vez de consultar todos os registros para determinar qual registro atende a determinados critérios, crie um campo de função ou script de função que recupere somente os registros que atendem aos critérios.

Para um cálculo simples, é melhor usar um campo de função ou script de função em vez de armazenar um valor calculado. O valor é sempre calculado na recuperação. Outro benefício do uso de campos de função é que o servidor de banco de dados executa a transformação em vez do nó da aplicação.

### Campos de função versus campos calculados

Os valores dos campos calculados são armazenados no banco de dados. Os valores dos campos de função ou scripts de função não são armazenados no banco de dados, mas são calculados no momento da recuperação. Os valores do campo de função estão sempre atualizados.

### Campos de função versus regras de negócios

Use campos de função ou scripts quando a lógica de negócios for baseada em uma transformação simples de um ou mais campos existentes. Os campos de função e scripts permitem implementar lógica de negócios sem armazenar e manter o resultado de uma transformação.

### Campos de função versus filtros, cadeias de caracteres de consulta e Rhino

Em vez de chamar o Rhino para executar transformações de cadeia de caracteres, você pode usar um campo de função ou script de função para executar as transformações para você. Os campos de função e scripts de função são mais eficientes e resultam em valores atualizados que não precisam ser armazenados ou mantidos.

### Limitações do campo de função

Como os cálculos do campo de função não são armazenados no banco de dados, algumas operações não são relevantes.

- Os campos de função não podem ser auditados ou indexados diretamente.

  **Nota:** Para indexar um campo de função como se fosse um campo regular, certifique-se de que os campos individuais usados pela função estejam indexados. Ou, para obter o melhor desempenho, certifique-se de que haja um índice composto incluindo todos os campos usados na função.

- Os campos de função não podem ser criptografados, pois um valor de campo de função nunca é armazenado no banco de dados.
- Os campos de função não podem ser convertidos em campos regulares ou vice-versa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os campos de função que você cria na IU de relatórios não são compatíveis com referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Configure campos de função em Relatórios .
- A segurança é avaliada nos componentes da função e no valor calculado do campo. Quando usadas em visualizações, as seções que contêm informações que o usuário não tem permissão para ver ficam ocultas do usuário.
- Os nomes das funções de campo devem ser exclusivos.

## Definição de funções da plataforma

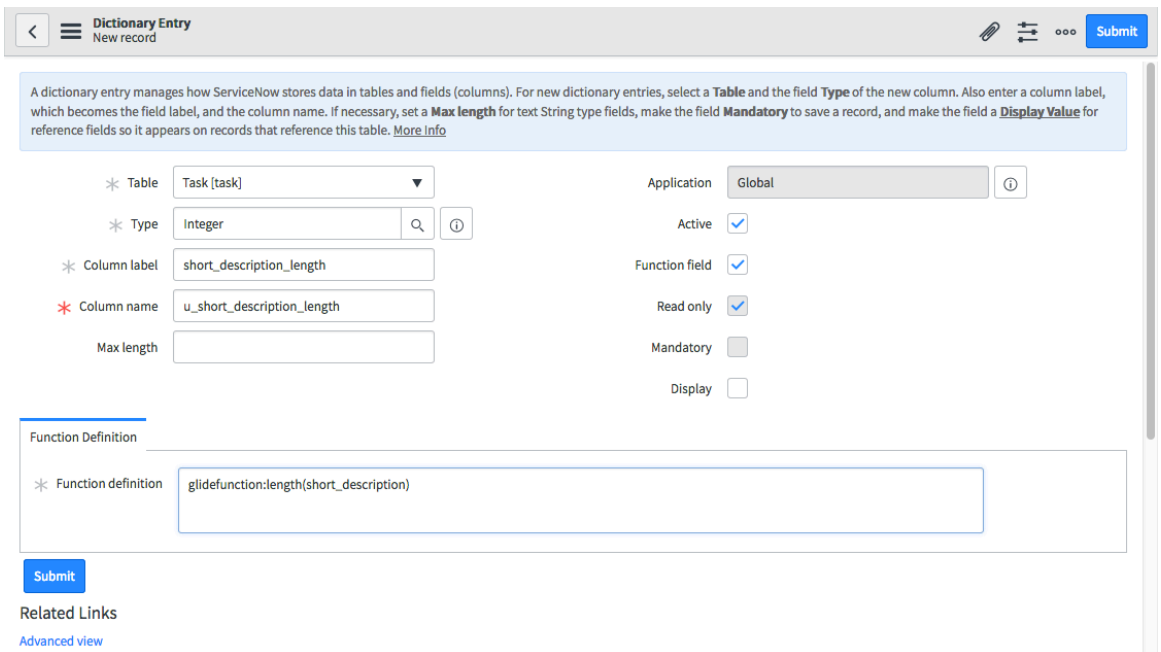
As funções da plataforma podem ser definidas de duas maneiras:

1. Use as seguintes interfaces de programação de aplicações (APIs) para criar e usar funções em um script.

### APIs de função

| APIs | Descrição |
|---|---|
| GlideDBFunctionBuilder com escopo | Construa a função para executar uma operação SQL. |
| AddFunction(Object Function) | Aplique a função a um GlideRecord. |
| GlideDBFunctionCaseBuilder - Global | Criar declarações de caso. |

2. Crie um campo que contenha a definição da função, conforme mostrado no exemplo a seguir.




Selecione **Campo de função** Caixa de seleção no formulário Entrada do dicionário [sys_dictionary]. Esta ação especifica que o campo executa uma função em vez de armazena um valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## glidefunction operações

Os campos de função podem executar as seguintes operações usando `função de glide:<operation>` sintaxe. Ao fornecer um campo como argumento, você pode fazer referência com pontos nos campos relacionados. Por exemplo, `cmdb_ci.name` .

**Nota:** O tipo de campo Função deve ser compatível com o tipo de retorno da função Glide. Por exemplo, inteiro, inteiro longo, cadeia de caracteres e assim por diante. Se o tipo retornado não puder ser convertido para o tipo de dicionário, você obterá exceções.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| `add()` | Usa dois campos numéricos como entrada, adiciona-os e retorna os resultados como o valor do campo.<br><br>Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas. | `glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)`<br><br>Retorna 6 se o incidente tiver cinco incidentes secundários e um incidente primário.<br><br>Possíveis tipos de retorno: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro |
| `aglutinar()` | Usa qualquer número de campos separados por vírgulas como entrada e retorna o primeiro valor não vazio. | `glidefunction:aglutinar(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)`<br><br>Se o valor de closed_at estiver vazio, a função retornará o valor de resolved_at. Se o valor de resolved_at também estiver vazio, a função retornará o valor de sys_updated_on.<br><br>Tipo de retorno: Texto |
| `concat()` | Usa qualquer número de constantes e campos separados por vírgula como entrada, concatena a entrada e retorna apenas uma cadeia de caracteres como um valor de campo. | `glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)`<br><br>Retorna "INC0001 / Meu cliente precisa de um novo laptop." Se o valor do campo numérico for "INC0001" e o short_description for "Meu cliente precisa de um novo laptop".<br><br>Tipo de retorno: Texto |
| `datediff()` | Usa dois campos de data/hora como entrada, calcula a diferença entre as datas em dias, minutos e segundos e retorna os resultados | `glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| | como o valor do campo de duração. | Retorna a duração de um incidente desde a data de criação até a data de fechamento. Resultado de exemplo: 10 dias, 8 horas, 23 minutos e 11 segundos<br><br>Tipo de retorno: Duração |
| `diaofweek()` | Usa dois argumentos: Um campo de data e uma constante de qualquer um `"1"` (A semana começa no domingo) ou `"2"` (A semana começa na segunda-feira). Retorna os resultados como um valor inteiro que representa o dia da semana.<br><br>. `diaofweek()` A função usa datas UTC, mas ajusta os valores de comparação com base no fuso horário da instância. | `glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')` .<br><br>Se resolved_at ocorrer em uma quarta-feira, retornará 4 se o número inteiro for 1 e retornará 3 se o número inteiro for 2.<br><br>Tipo de retorno: Número inteiro |
| `distância_sphere()` | Obtém dois locais e retorna a distância entre eles em metros. | • `glidefunction:distance_sphere('-0,1 '51,473584', '80,206458', '25,767242')`<br><br>Retorna a distância entre os dois conjuntos de pares de longitude e latitude.<br><br>• `glidefunction:distance_sphere(u_loc '80,206458', '25,767242')`<br><br>Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico u_location e as coordenadas de longitude e latitude.<br><br>• `glidefunction:distance_sphere(locat location2)`<br><br>Retorna a distância entre os campos de ponto geográfico location1 e location2. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| | | • `glidefunction:dividir(distance_sphe '-0,189937', '51,473584'), '1000')`<br><br>Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico location1 e Londres em quilômetros.<br><br>Tipo de retorno: Decimal |
| `dividir()` | Usa dois campos numéricos como entrada, divide o primeiro pelo segundo e retorna os resultados como o valor do campo.<br><br>Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas. | `glidefunction:dividir(u_num2,u_num1)`<br><br>Retorna 5 se número2 for igual a 10 e número1 for igual a 2.<br><br>Possíveis tipos de retorno: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro |
| `get_latitude()` | Usa qualquer coluna de ponto geográfico, campo numérico ou constante numérica e converte-a em um valor de latitude válido dentro do intervalo [-90,90]. | • `glidefunction:get_latitude(u_geo_po` Retorna o valor de latitude em u_geo_point_field.<br>• `glidefunction:get_latitude(u_numeri` Retorna o valor de latitude em u_numerical_column no intervalo [-90,90].<br>• `glidefunction:get_latitude('305,767` Retorna -54,232758 valor de latitude.<br><br>Tipo de retorno: Número de ponto flutuante |
| `get_longitude ()` | Usa qualquer coluna de ponto geográfico, campo numérico ou constante numérica e converte-a em um valor de longitude válido dentro do intervalo [-179 180]. | • `glidefunction:get_longitude(u_geo_p` Retorna o valor da longitude em u_geo_point_field.<br>• `glidefunction:get_longitude(u_numerical_column)` Retorna o valor da longitude em u_numerical_column no intervalo [-179 180].<br>• `glidefunction:get_longitude('380,20` Retorna 20,206458 valor de longitude. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| | | Tipo de retorno: Número de ponto flutuante |
| `maior()` | Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o maior valor da lista de argumentos. | `glidefunction:greatest(10,100,1000)`<br><br>Retorna 1000<br><br>Possíveis tipos de retorno numérico: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro<br><br>Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres. |
| `menos()` | Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o valor mais baixo da lista de argumentos. | `glidefunction: menos (10,100,1000)`<br><br>Retorna 10<br><br>Possíveis tipos de retorno numérico: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro<br><br>Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres. |
| `comprimento ()` | Usa um campo de cadeia de caracteres como entrada, calcula o tamanho do campo em caracteres e retorna os resultados como um valor de campo. | `glidefunction:length(short_descriptio`<br><br>Retorna 37 se short_description for "Esta aplicação está realizando um teste".<br><br>Tipo de retorno: Número inteiro |
| `multiplicar()` | Usa dois campos numéricos como entrada, executa a multiplicação e retorna os resultados como um valor de campo.<br><br>Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas. | `glidefunction:multiplicar(u_num1, u_num2)`<br><br>Retorna 48 se num1 for igual a 8 e num_2 for igual a 6.<br><br>Possíveis tipos de retorno: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| `posição()` | Usa dois campos de texto ou dois campos de texto e um número inteiro como entrada. Um ou ambos os campos de texto também podem ser cadeias de caracteres.<br>**1.** Retorna a posição da primeira ocorrência da cadeia de caracteres do primeiro campo de texto no segundo.<br>**2.** Se um número inteiro for especificado, esta função retornará a posição do segundo campo de texto após a posição do número inteiro.<br>Retorna 0 se o primeiro campo de texto não estiver presente no segundo (após a posição do número inteiro, se especificado). | • `glidefunction:position('e',short_de`<br>Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 12.<br>• `glidefunction:position('e',short_de`<br>Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 19.<br>Tipo de retorno: Número inteiro |
| `substring()` | Usa um campo de texto e dois números inteiros como entrada. Retorna a primeira instância de uma cadeia de caracteres que começa na posição do primeiro número inteiro e é o comprimento do segundo. | `glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')`<br>Se o valor do campo short_description for "Vamos para a loja", retornará "GO".<br>Tipo de retorno: Texto |
| `subtract()` | Usa dois campos numéricos como entrada, subtrai o segundo do primeiro e retorna o resultado como o valor do campo.<br>Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas. | `glidefunction:subtrair(u_num1, u_num2)`<br>Retorna 2 se num1 for igual a 8 e num_2 for igual a 6.<br>Possíveis tipos de retorno: Decimal, número de ponto flutuante, número inteiro grande, número inteiro |
| `geopoint()` | Usa colunas de latitude e longitude ou valores numéricos e os converte em uma coluna de ponto geográfico. | • `glidefunction:to_geopoint(u_long_co u_lat_column)`<br>Converte as colunas de latitude e longitude em uma única coluna geo_point. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operações de campo de função

| Operação | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| | | • `glidefunction:to_geopoint('80,20645`<br><br>Retorna um campo geo_point com as coordenadas "(80,206458, 25,767242)".<br><br>Tipo de retorno: Ponto geográfico |

### Crie um campo de função para executar funções de banco de dados

Crie um campo que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de comprimento do campo ou cálculo do dia da semana. Teste em uma instância de subprodução antes de implantar em uma instância de produção.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_dictionary ou admin.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Campo de função** .
4. Preencha esses campos no formulário.

### Campos para campos de função

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela à qual o campo Função é adicionado. |
| Tipo | O tipo de campo: Cadeia de caracteres, número, data e assim por diante. |
| Rótulo da coluna | Define o rótulo da coluna. |
| Nome da coluna | Define o nome da coluna. Criado automaticamente com base em **Rótulo da coluna** . |
| Comprimento máximo | Define o tamanho máximo do valor de retorno. |
| Campo da função | Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo do comprimento do campo ou cálculo do dia da semana.<br><br>Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular. |
| Definição de função | Define a função que o campo executa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Começa com `glidefunction:` , seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat` ), seguido pelos parâmetros de função. As constantes devem estar entre aspas simples.<br><br>Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço, seguido pelo nome do chamador:<br><br>`glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)`<br><br>**Nota:** Os parâmetros de função são compatíveis com o ponto-walking. Consulte Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas . |

5. Clique em **Enviar**.
   Você retorna à tabela Entrada do dicionário [sys_dictionary].
6. Navegue até a tabela à qual você adicionou o campo Função.
7. Adicione o campo Função à lista.
   Consulte Configure itens em formulários ou em listas usando um coletor de listas .

### Resultado

Use o campo Função como qualquer outro campo. Por exemplo, adicione-o a um formulário, use-o em um filtro ou use-o no construtor de condições.
Se a definição da função for inválida, em vez do valor esperado, você receberá a mensagem **Função inválida** se o campo função for um campo do tipo cadeia de caracteres ou um valor vazio para outros tipos de campo.

### Tipo de campo de ponto geográfico

O tipo de dados de ponto geográfico armazena coordenadas de longitude e latitude.

Você pode armazenar coordenadas de longitude e latitude adicionando um campo de tipo de dados de ponto geográfico a qualquer tabela. Por exemplo, você pode definir um campo de ponto geográfico para armazenar um par de longitude e latitude para ajudar os técnicos a encontrar a localização de uma peça em um depósito.

Os campos de função fornecem várias operações de glidefunção para trabalhar com campos de ponto geográfico.

- Calcule a distância entre pontos geográficos usando distance_sphere() em um campo de função e use-o para ordenar registros em uma lista com base na distância do depósito. Por exemplo:

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

- Converta colunas de longitude e latitude em um campo de ponto geográfico usando get_longitude() e get_latitude() em um campo de função. Por exemplo:

```
glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
```

- Converta um campo de ponto geográfico ou quaisquer valores numéricos ou colunas válidos em colunas ou valores de longitude e latitude usando to_geopoint() em um campo de função. Por exemplo:

```
glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
```

Consulte Campo da função.

Os valores dos pontos geográficos estão no formato longitude, latitude, em que:

- Longitude e latitude são restritas a 6 casas decimais de precisão. Por exemplo, "80,206458", "25,767242".
- O intervalo de longitude é [-180, 180].
- O intervalo de latitude é [-90, 90].
- Os valores inseridos fora dos intervalos de longitude ou latitude são normalizados para valores dentro de seus respectivos intervalos.

### Editores de campo HTML

Um campo HTML permite que você insira Conteúdo HTML diretamente, o que é útil para rich text ou conteúdo HTML personalizado em formulários. Um O editor de HTML fornece funcionalidade simples e edição do modo de origem HTML.

Os editores de campo HTML disponíveis dependem da sua versão da IU.

**Suporte de IU para editores de campo HTML disponíveis**

| Editor de campo HTML | Suporte à IU |
|---|---|
| TinyMCE versão 6,8. 2 | IU principal, espaço configurável |
| HtmlArea (legado) | Suporte básico em IU principal |

Artigos de conhecimento, descrições de item do catálogo de serviços, documentação de versão, cliente de e-mail s E blocos de conteúdo HTML são exemplos comuns de entidades que usam editores de campo HTML.

**Nota:** TinyMCE v8.6. 2 o editor não oferece suporte à conversão Microsoft Word Formas ou listas aninhadas com ícones personalizados em HTML.

Campos HTML podem ser adicionados à divisão painel formulários, e eles pode se comportar inesperadamente por causa de o limitado largura disponível em formulários de painel dividido.

Se a acessibilidade estiver habilitada, um ícone de ajuda será exibido com o campo HTML. O ícone de ajuda indica como usar chaves para acessar e escapar da barra de ferramentas do campo HTML.

### Configure um editor de campo para o campo HTML

C Onfigure campos HTML para usar TinyMCE ou o editor htmlArea legado. O editor TinyMCE fornece melhor estabilidade e mais funções de edição do que o editor htmlArea legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas opções para editores de HTML :

- TinyMCE: A campo que exibe o texto como os leitores o veriam na tela. TinyMCE é o editor padrão.
- HtmlArea: O editor legado, que oferece um mais básico Bem como um modo que mostra somente marcação HTML.

**Nota:** HtmlArea funciona somente em IU principal, não espaço configurável.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize **Editor de campo HTML a ser usado** propriedade ( `glide.ui.html.editor`).
3. Selecione **TinyMCE** ou **HtmlArea** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

#### Configuração de propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE

Há várias propriedades do sistema que são usadas para configurar o comportamento do tipo de campo do editor de HTML. Saiba mais sobre as propriedades do sistema disponíveis no editor de rich text TinyMCE.

**Propriedades do sistema HTML no TinyMCE**

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| glide.ui.html.editor.valid_plug-ins | Cadeia de caracteres | Plug-ins do editor HTML do lado do cliente que PODEM SER adicionados/ou usados (delimitados por espaço).<br>**Importante:** Remover plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis. |
| glide.ui.html.editor.enabled_plug-ins | Cadeia de caracteres | Plug-ins do editor HTML do lado do cliente que devem ser adicionados (delimitados por espaço) para que sejam habilitados no widget.<br>Somente plug-ins adicionados em glide.ui.html.editor.valid_plug-inspodem ser adicionados. Remover plug-ins pode causar efeitos colaterais indesejáveis. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons | Cadeia de caracteres | Uma lista de botões válida (compatível) para campos html. Use isso para limitar quais botões PODEM SER adicionados à barra de ferramentas. |
| glide.ui.html.editor.toolbar | Cadeia de caracteres | Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML. Esta é uma lista separada por espaços sem vírgulas. Somente botões válidos adicionados em glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons podem ser adicionados. |
| glide.ui.html.editor.paste.html_import | Lista de seleção | Colar comportamento de formatação para HTML. Esta configuração controla como o conteúdo de fontes diferentes do Microsoft Word é filtrado ao ser colado no editor de html. Observe que isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE. Os valores compatíveis são:<br>• Limpar: Preserva a estrutura do conteúdo, como títulos, tabelas e listas, mas remove estilos e classes em linha. Isso resulta em conteúdo simples que usa a folha de estilo CSS do site, mantendo a estrutura semântica do documento original.<br>• Mesclar: Preserva a formatação em linha e a estrutura do documento original. Os estilos, marcadores e atributos inválidos e proprietários ainda são removidos, garantindo que o HTML seja válido e corresponda |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | mais à formatação do documento original.<br>• Prompt: Solicita que o usuário escolha entre as opções Limpar e mesclar depois de tentar colar conteúdo HTML. |
| glide.ui.html.editor.paste.word_import | Lista de seleção | Colar comportamento de formatação do Word. Esta configuração controla como o conteúdo do Microsoft Word é filtrado ao ser colado no editor de html. Observe que isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE. Os valores compatíveis são:<br>• Limpar: Preserva a estrutura do conteúdo, como títulos, tabelas e listas. Remove estilos e classes em linha. Isso resulta em conteúdo simples que usa a folha de estilo CSS do site, mantendo a estrutura semântica do documento original.<br>• Mesclar: Preserva a formatação em linha e a estrutura do documento original.Remove estilos, marcadores e atributos inválidos e proprietários.Isso garante que o HTML seja válido e corresponda mais à formatação do documento original.<br>• Prompt: Solicita que o usuário escolha entre as opções Limpar e mesclar depois de tentar colar conteúdo HTML. |
| glide.ui.html.editor.font.collection | Cadeia de caracteres | O usuário pode selecionar uma coleção de fontes |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | diferente para o editor de HTML Tiny MCE:<br><br>Exemplo com uma fonte:<br><br>`<pre>`<br>`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`<br>`</pre>`<br><br>**Nota:** Mais de um valor de fonte deve ser separado por ponto-e-vírgula sem espaço ou quebra de linha.<br><br>Exemplo com mais de uma fonte:<br><br>`<pre>`<br>`Andale Mono=andale mono,times;`<br>`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`<br>`Arial Black=arial black,avant garde;`<br>`Book Antiqua=book antiqua,palatino;`<br>`Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;`<br>`Courier New=courier new,courier;`<br>`Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;`<br>`Impact=impact,chicago;Symbol=symbol;`<br>`Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;`<br>`Terminal=terminal,monaco;`<br>`Times New Roman=times new roman,times;`<br>`Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;`<br>`Verdana=verdana,geneva;`<br>`Webdings=webdings;`<br>`Wingdings=wingdings,zapf dingbats;`<br>`</pre>` |
| glide.ui.html.editor.paste.filtered_inline_elements | Cadeia de caracteres | Esta configuração permite que o conteúdo seja filtrado quando colado do MS Word no editor TinyMCE v6. Esta propriedade |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | usa a entrada como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas de elementos em linha a serem filtrados selecionando **Remover formatação** botão na caixa de diálogo de aviso de colagem. O valor padrão é "forte, b". |
| glide.ui.html.editor.convert_urls | Falso \| Falso | Esta propriedade do sistema é usada para definir a configuração convert_urls do TinyMCE. Padrão: Falso.<br>**Nota:** Isso está relacionado ao valor de relative_urls, que por si só é definido por glide.ui.html.editor.Relative_urls. |
| glide.ui.html.editor.extended_valid_elements | Cadeia de caracteres | Esta propriedade do sistema é usada para definir a configuração extended_valid_elements do TinyMCE. Padrão: <Empty string>. |
| glide.ui.html.editor.relative_urls | Falso \| Falso | Glide.ui.html.editor.Relative_urls é usado para definir a configuração Relative_urls do TinyMCE. Padrão: Verdadeiro.<br>**Nota:** Isso está relacionado ao document_base_url que não é configurável em ServiceNow e é definido como window.location.origin (o url base da instância). |
| glide.ui.html.editor.contextmenu | Cadeia de caracteres | O editor de HTML do lado do cliente tem seu próprio menu de contexto, substituindo o do navegador. Manter Ctrl pressionada enquanto clica com o botão direito ignora o menu de contexto do editor para mostrar o menu de contexto nativo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema HTML no TinyMCE

| Propriedades do sistema para o editor de HTML TinyMCE | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | Esta propriedade especifica quais opções de menu de contexto estão disponíveis. O valor padrão é "vincular tabela de imagem" (sem aspas). Um valor "falso" (sem aspas) desabilita o menu de contexto do editor. |
| glide.ui.html.editor.toolbar.on.foco | Cadeia de caracteres | Verdadeiro: O usuário deve ser capaz de ver ocultar o comportamento da barra de ferramentas se ele mover o foco para fora.<br><br>Falso: O usuário deve sempre ver a barra de ferramentas, independentemente do foco da guia.<br><br>**Nota:** Esta propriedade não foi adicionada OOTB (pronta para uso), mas pode ser adicionada por um administrador. |
| glide.ui.html.editor.default_link_target | | Esta propriedade do sistema é usada para definir link_default_target. |

### Configuração de plug-ins para o editor de HTML TinyMCE

TinyMCE HTML editor é um poderoso, flexível e personalizável editor de rich text. Você pode configurar e estender o editor usando plug-ins.

### Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

| Nome do plug-in | Descrição |
|---|---|
| a11yverificador | Permite que você verifique o HTML no editor para vários problemas de acessibilidade WCAG e Seção 508. Ele tem um recurso de reparo automático que permite que o usuário corrija problemas identificados. |
| acordeão | Permite a criação de seções em um documento que podem ser expandidas ou recolhidas para mostrar ou ocultar conteúdo adicional. |
| advlist | Estende os controles principais da barra de ferramentas de bullist e numlist adicionando formatos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

| Nome do plug-in | Descrição |
|---|---|
| | de número com estilo CSS list-style-type e tipos de marcadores aos controles. |
| align_listitems | Confirma se marcadores e números estão alinhados com o conteúdo. |
| âncora | Adiciona um botão de âncora/marcador à barra de ferramentas que insere uma âncora no ponto de inserção do cursor do editor. Ele também adiciona a âncora do item de menu no menu Inserir. |
| link automático | Cria hiperlinks automaticamente quando você insere um URL válido e completo. Por exemplo, www.example.com é convertido para http://www.example.com . |
| redimensionamento automático | Redimensiona o editor para o conteúdo dentro dele automaticamente. É normalmente usado para ajudar a impedir que o editor se expanda infinitamente conforme você insere texto na área editável. |
| mapa de caracteres | Adiciona uma caixa de diálogo ao editor com um mapa de caracteres unicode especiais, que não podem ser adicionados diretamente do teclado. |
| código | Fornece um editor de código mais avançado do que a área de texto padrão. |
| amostra de código | Insira e incorpore snippets de código realçado por cor de sintaxe na área editável. Ele também adiciona um botão à barra de ferramentas que abre uma caixa de diálogo para aceitar a entrada de código bruto. |
| direcionalidade | Adiciona controles de direcionalidade à barra de ferramentas, permitindo que o TinyMCE lide melhor com idiomas escritos da direita para a esquerda. Ele também adiciona um botão da barra de ferramentas para cada um de seus valores, ltr para texto da esquerda para a direita e rtl para texto da direita para a esquerda. |
| editimage | Adiciona recursos de edição para imagens na área editável do TinyMCE. |
| emoticons | Adiciona uma caixa de diálogo ao editor que permite inserir emoji na área editável do TinyMCE. |
| tela cheia | Adiciona recursos de edição em tela cheia ao TinyMCE. Quando você pressiona o botão da barra de ferramentas, a área editável preenche a janela de exibição do navegador. |
| ajuda | Permite que os usuários verifiquem os atalhos úteis, a navegação pelo teclado para acessibilidade e. TinyMCE. |
| imagem | Permite que você insira uma imagem na área editável do TinyMCE. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

| Nome do plug-in | Descrição |
|---|---|
| insertdatetime | Fornece um controle da barra de ferramentas e um item de menu que permite inserir a data e a hora atuais na área editável no ponto de inserção do cursor. |
| link | O permite vincular recursos externos, como URLs de sites, ao texto selecionado em seu documento. |
| listas | Permite que você adicione listas numeradas e com marcadores ao TinyMCE. Para habilitar listas avançadas, como listas numeradas alfa e marcadores quadrados, você também deve habilitar o plug-in Lista avançada (advlist). |
| mídia | Permite adicionar elementos de áudio e vídeo HTML5 à área editável. |
| sem interrupção | Adiciona um botão para inserir entidades de espaço não separável, como no ponto de inserção do cursor. Ele também adiciona um item de menu Espaço não separável na lista suspensa Inserir menu e um botão da barra de ferramentas. |
| quebra de página | Adiciona suporte a quebras de página e permite inserir quebras de página na área editável. Essa capacidade é útil quando um CMS usa um separador especial para dividir o conteúdo em páginas. |
| Visualizar | Adiciona um botão de visualização à barra de ferramentas que abre uma caixa de diálogo mostrando o conteúdo atual em um modo de visualização. |
| noborda | Habilita um modo somente leitura para tipos de campo HTML. |
| pesquisasubstituir | Adiciona caixas de diálogo de pesquisa e substituição ao TinyMCE. |
| tabela | Adiciona funcionalidade de gestão de tabelas ao TinyMCE, incluindo caixas de diálogo, menus de contexto, barras de ferramentas de contexto, itens de menu, e da barra de ferramentas. |
| tabelacontents | Gera um sumário básico (TOC) e o insere no editor no ponto de inserção do cursor. As entradas de índice são geradas a partir de elementos de cabeçalho no conteúdo. |
| visualblocks | Permite que você veja elementos em nível de bloco na área editável. |
| visualchars | Adiciona a capacidade de ver caracteres invisíveis, como na área editável. |
| wordcount | Adiciona a funcionalidade para contagem de palavras ao editor TinyMCE. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins compatíveis com o editor de HTML TinyMCE

| Nome do plug-in | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Este plug-in não é mais compatível com espaços de trabalho. |
| pasta avançada | Limpa o conteúdo de Microsoft Word, Microsoft Excel, Google E fontes HTML automaticamente para criar conteúdo limpo que corresponda à aparência do site. |

**Nota:** A adição de um plug-in personalizado aos plug-ins válidos pode causar resultados inesperados.

### Mude os plug-ins do editor de HTML TinyMCE

Configure os plug-ins TinyMCE em nossos espaços.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. PESQUISE e selecione o plug-in (glide.ui.html.editor.enabled_plug-ins).

### Plug-ins para o editor de HTML TinyMCE

| Tipo | Plug-ins |
|---|---|
| Valor padrão | **Nota:** . **valor** O campo exibe os plug-ins padrão que estão habilitados no editor TinyMCE.<br>○ acordeão<br>○ advlist<br>○ align_listitems<br>○ âncora<br>○ link automático<br>○ redimensionamento automático<br>○ mapa de caracteres<br>○ código<br>○ amostra de código<br>○ direcionalidade<br>○ editimage<br>○ emoticons<br>○ tela cheia<br>○ ajuda<br>○ imagem |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo | Plug-ins |
| --- | --- |
| | ○ insertdatetime<br>○ link<br>○ listas<br>○ mídia<br>○ sem interrupção<br>○ quebra de página<br>○ Visualizar<br>○ noborda<br>○ pesquisasubstituir<br>○ tabela<br>○ tabelacontents<br>○ visualblocks<br>○ visualchars<br>○ wordcount |
| Plug-ins disponíveis | **Nota:** . **opções** o campo lista todos os plug-ins disponíveis. Adicione um plug-in do **opções** lista para **valor** para habilitá-los.<br><br>○ a11yverificador<br>○ acordeão<br>○ advlist<br>○ align_listitems<br>○ âncora<br>○ link automático<br>○ mapa de caracteres<br>○ código<br>○ amostra de código<br>○ direcionalidade<br>○ editimage<br>○ emoticons<br>○ tela cheia<br>○ ajuda<br>○ imagem<br>○ insertdatetime<br>○ link<br>○ listas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo | Plug-ins |
| --- | --- |
| | ○ mídia<br>○ sem interrupção<br>○ quebra de página<br>○ Visualizar<br>○ noborda<br>○ pesquisasubstituir<br>○ tabela<br>○ tabelacontents<br>○ visualblocks<br>○ visualchars<br>○ wordcount |

3. Faça mudanças (adicionar/remover) na propriedade Plug-ins disponíveis.
4. Selecione salvar.
   Se houver um plug-in personalizado adicionado aos plug-ins disponíveis, não é recomendado, a menos que seja crítico.

### Configure a barra de ferramentas HTML

Configure quais botões estão disponíveis na barra de ferramentas HTML.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Atualize as opções da barra de ferramentas para o editor de campo HTML preferencial.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Barra de ferramentas htmlArea** | **a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações.<br>**b.** Em **Nome** coluna, pesquisar `barra de ferramentas.ui.html.glide` .<br>**c.** Selecione **barra de ferramentas.ui.html.glide** propriedade. |
| **TinyMCE** | **a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | **b.** Em **Nome** coluna, pesquisar glide.ui.html–.editor.toolbar .<br>**c.** Selecione **glide.ui.html.editor.toolbar** pro–priedade. |

2. Em **Valor** inserir ou remover botões para cada barra de ferramentas como uma lista separada por vírgulas sem espaços.

   Para a barra de ferramentas TinyMCE, todos os botões da barra de ferramentas mencionados na tabela de opções do botão TinyMCE estão disponíveis em **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons** . Você pode escolher na lista encontrada lá e adicioná-la às Propriedades do sistema [sys_properties] **glide.ui.html.editor.toolbar** . Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

### Opções do botão TinyMCE

| Finalidade do botão | Nomes de botões aceitos |
| --- | --- |
| Formatação | ○ centro alinhado<br>○ alignjustificar<br>○ alignleft<br>○ lado direito<br>○ fundo<br>○ blocos<br>○ bloco<br>○ em negrito<br>○ bullist<br>○ editimage<br>○ fontfamily<br>○ tamanho da fonte<br>○ cor<br>○ ajuda<br>○ recuo<br>○ itálico<br>○ ltr<br>○ novo documento<br>○ sem interrupção<br>○ numlist<br>○ recuo<br>○ quebra de página<br>○ removeformaformato |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Finalidade do botão | Nomes de botões aceitos |
|---|---|
| | ○ rtl<br>○ tachado<br>○ assinatura<br>○ sobrescrito<br>○ sublinhado |
| Funções de tabela | ○ tabela<br>○ tableofcontens |
| Editando | ○ cópia<br>○ cut<br>○ colar<br>○ texto de colagem<br>○ refazer<br>○ pesquisasubstituir<br>○ desfazer |
| Funções estendidas | ○ a11ycheck<br>○ âncora<br>○ mapa de caracteres<br>○ código<br>○ amostra de código<br>○ emoticons<br>○ tela cheia (não compatível com Internet Explorer)<br>○ ajuda<br>○ rh<br>○ editimage<br>○ insertdatetime<br>○ link<br>○ mídia<br>○ Visualizar<br>○ imprimir<br>○ desvincular<br>○ visualblocks<br>○ visualchars |

Para a barra de ferramentas htmlArea, use os botões listados na tabela de opções do botão htmlArea. Usar **separador** para adicionar um separador de seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Opções do botão htmlArea**

| Finalidade do botão | Nomes de botões aceitos |
|---|---|
| Formatação | ◦ em negrito<br>◦ editimage<br>◦ nome da fonte<br>◦ tamanho da fonte<br>◦ cor<br>◦ bloco de formatação<br>◦ ajuda<br>◦ cor alta<br>◦ recuo<br>◦ insertorredlist<br>◦ lista de inserçãoreservada<br>◦ itálico<br>◦ justificaçãocentro<br>◦ justificativa<br>◦ justificaçãoesquerda<br>◦ direito de direito<br>◦ recuo<br>◦ sublinhado |
| Editando | ◦ cópia<br>◦ colar<br>◦ desfazer |
| Funções estendidas | ◦ a11ycheck<br>◦ criarlink<br>◦ editimage<br>◦ ajuda<br>◦ htmlmode<br>◦ inserthorizontalrule<br>◦ insertimage<br>◦ inserttable<br>◦ insertvideo |

3. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Confira Altere a barra de ferramentas padrão TinyMCE para obter informações mais detalhadas.

### Funções de formatação em editores de campo HTML

A tabela de formatação exibe como controlar a maneira como o texto aparece.

A tabela a seguir exibe ícones que estão disponíveis nos editores TinyMCE e htmlArea. Nomes marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis com o editor htmlArea.

#### Tabela de formatação

| Nome | Ícone htmlArea | Ícone TinyMCE | Descrição |
|---|---|---|---|
| A11y Verificador | | | Permite que você verifique o HTML no editor para vários problemas de acessibilidade WCAG e Seção 508. a11yverificador |
| Centralizar | | | Aplica o alinhamento central ao parágrafo atual.<br>Referência de código : text-align:center |
| Alinhar à esquerda | | | Aplica o alinhamento à esquerda ao parágrafo atual.<br>Referência de código : text-align:left |
| Alinhar à direita | | | Aplica o alinhamento à direita ao parágrafo atual.<br>Referência de código : text-align:right |
| Cor de fundo | | | Aplica cor de fundo à palavra atual ou ao texto selecionado. Selecione o botão para usar a cor atual. Selecione **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais. |
| Blocos |  | | Alterna a visibilidade dos elementos no nível de bloco na área editável. É semelhante à funcionalidade de caractere oculto WYSIWYG, mas no nível de bloco. |
| Cotação de bloco | | ” | Aplica o formato de cotação de bloco ao elemento de nível de bloco atual. |
| Negrito | **B** | B | Aplica formatação em negrito ao texto selecionado ou à palavra atual.<br>Atalho de teclado: CTRL e B. |
| Lista com marcadores | | | Aplica ou remove marcadores de lista não ordenados para os parágrafos selecionados. Selecione a seta para escolher um tipo de marcador diferente. |
| Família de fontes | |  | Aplica uma família de fontes ao texto selecionado ou à palavra atual. |
| Tamanho da fonte |  |  | Aplica um tamanho de fonte ao texto selecionado ou à palavra atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabela de formatação

| Nome | Ícone htmlArea | Ícone TinyMCE | Descrição |
|---|---|---|---|
| Aumentar recuo | | | Aplica recuo aos parágrafos atuais ou selecionados , adicionar ing 30 px de preenchimento esquerdo .<br>Referência de código : `preenchimento-esquerda` |
| Itálico | | | Aplica a formatação em itálico ao texto selecionado ou à palavra atual.<br>Atalho de teclado: CTRL e I. |
| Justificar | | | Aplica alinhamento justificado , que estende as linhas para ter larguras iguais , para selecionado parágrafo.<br>Referência de código : `texto-align:justificar` |
| * LTR (esquerda para direita) | | | Define a direcionalidade do conteúdo como da esquerda para a direita. |
| Novo documento | | | Cria um documento sem formatação. |
| Sem interrupção | | | Insere um espaço não separável no editor. |
| Lista numerada | | | Aplica ou remove marcadores de lista ordenados para os parágrafos selecionados. Selecione a seta para escolher um tipo de número diferente. |
| Recuo para a esquerda | | | Remove o recuo dos parágrafos atuais ou selecionados , remover ing 30 px de preenchimento esquerdo .<br>**Nota:** O preenchimento não pode ser inferior a 0.<br>Referência de código : `preenchimento-esquerda` |
| *Quebra de página | | | Insere uma quebra de página no editor. |
| * Remover formato | | | Remove a formatação do texto selecionado . |
| RTL (direita para a esquerda) | | | Define a direcionalidade do conteúdo como da direita para a esquerda. |
| Risque | | | Aplica strike formato ting para texto selecionado . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabela de formatação

| Nome | Ícone htmlArea | Ícone TinyMCE | Descrição |
|---|---|---|---|
| *Subscript | | $x_2$ | Aplica o formato subscrito ting para texto selecionado . |
| *Sobrescrito | | $x^2$ | Aplica o formato sobrescrito ting para texto selecionado . |
| Cor do texto | A | A | Aplicável cor do texto para texto selecionado . Selecione o botão para usar a cor atual. Selecione **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais. |
| Sublinhado | U | U | Aplica a formatação sublinhado ao texto selecionado ou à palavra atual.<br>Atalho de teclado: CTRL e U. |

### Destaque o texto no TinyMCE

Na barra inferior do TinyMCE, o caminho dos marcadores HTML para o texto na posição do cursor é exibido.

Clique em um marcador no caminho para realçar o texto afetado pelo marcador.

### Insira uma quebra de linha no editor de HTML

Quando você usa o. `Insira` , o editor cria um elemento de parágrafo ( `<p>`), que aparece como um espaço duplo.

Para inserir um espaço de linha única, use `Turno` . `Insira` combinação de teclas, que insere uma quebra de linha ( `<br>`).

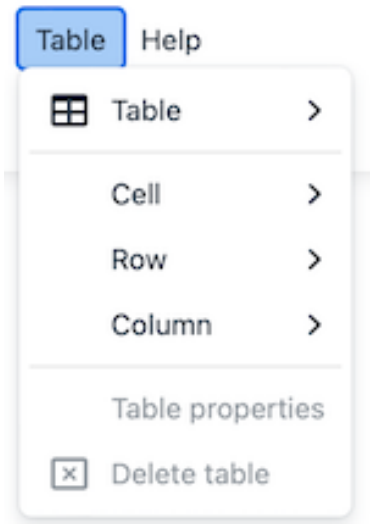
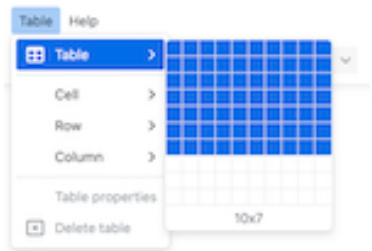
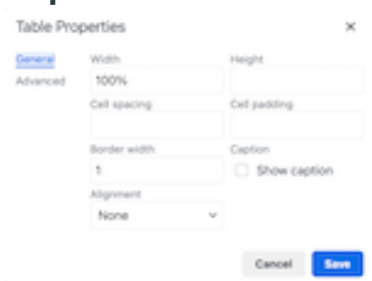
### Funções de tabela no editor de campo HTML

TinyMCE versão 6,8. 2 usa menus e seleções de menu para criar e editar tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

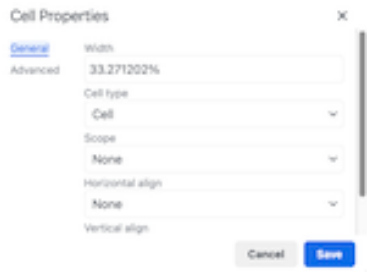
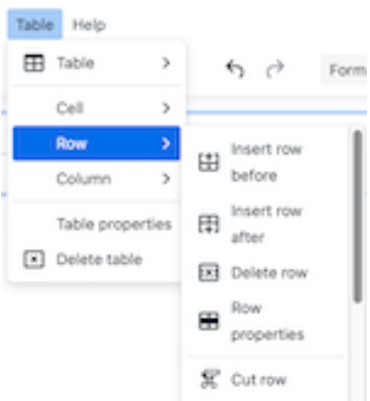
### TinyMCE versão 6,8. 2

| Elemento de IU | Ação |
|---|---|
| **Menu Tabela**<br>  | Selecione o ícone de tabela ( ) Para acessar o menu de tabelas TinyMCE versão 6.8.3. Use o menu de tabela para:<br>• Inserir ou excluir uma tabela<br>• Modifique as propriedades da tabela<br>• Adicione, mova ou exclua linhas e colunas<br>• Modifique as propriedades de linha e coluna<br>• Dividir e mesclar células |
| **Tabela de inserção da tabela**<br>  | Para inserir uma tabela no campo HTML, selecione **Inserir tabela** e destacam quadrados na grade para representar o número desejado de linhas e colunas. Selecione o último quadrado realçado para inserir a tabela.<br>Depois de inserir a tabela, você pode modificar o tamanho selecionando e arrastando as alças nas bordas da tabela. |
| **Sumário**<br> | O plug-in Sumário gera um sumário básico (TOC) e o insere no editor na posição atual do cursor. As entradas de índice são geradas a partir de elementos de cabeçalho no conteúdo. |
| **Propriedades da tabela**<br>  | FR no menu de tabela, selecione . **Propriedades da tabela** botão Para abrir a caixa de diálogo Propriedades da tabela. Neste menu, você pode executar qualquer uma das ações a seguir :<br>• Guia Geral:<br>◦ Defina a largura e a altura da tabela<br>◦ Defina o espaçamento e o preenchimento da célula |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### TinyMCE versão 6,8. 2

| Elemento de IU | Ação |
|---|---|
| | ◦ Habilitar bordas e legendas<br>◦ Defina o alinhamento da tabela<br>• Guia Avançado:<br>◦ Configure o estilo de tabela<br>◦ Selecione a cor da borda<br>◦ Selecione a cor de fundo |
| **Propriedades da célula**<br>  | Com o cursor na célula da tabela desejada, abra o menu de tabela e selecione **Propriedades da célula** . Neste menu, você pode definir as seguintes propriedades para células da tabela :<br>• Guia Geral:<br>◦ Largura e altura<br>◦ Tipo e escopo<br>◦ Alinhamento horizontal e vertical<br>• Guia Avançado :<br>◦ C ell<br>◦ B cor do pedido<br>◦ B cor do bloco |
| **Propriedades de linha**<br>  | Com o cursor em uma célula da tabela na linha desejada, abra o menu da tabela e selecione **Propriedades de linha** . Neste menu, você pode definir as seguintes propriedades para linhas :<br>• Guia Geral:<br>◦ Tipo de linha<br>◦ Alinhamento<br>◦ Altura<br>• Guia Avançado :<br>◦ R estilo ow<br>◦ B cor do pedido<br>◦ B cor do bloco |

Você também pode colar tabelas em campos HTML de editores baseados em tabela.

### Adicione uma tabela a. um Editor de HTML

E adicione formato a. n exemplo tabela para um artigo de conhecimento Usando controles de campo HTML .

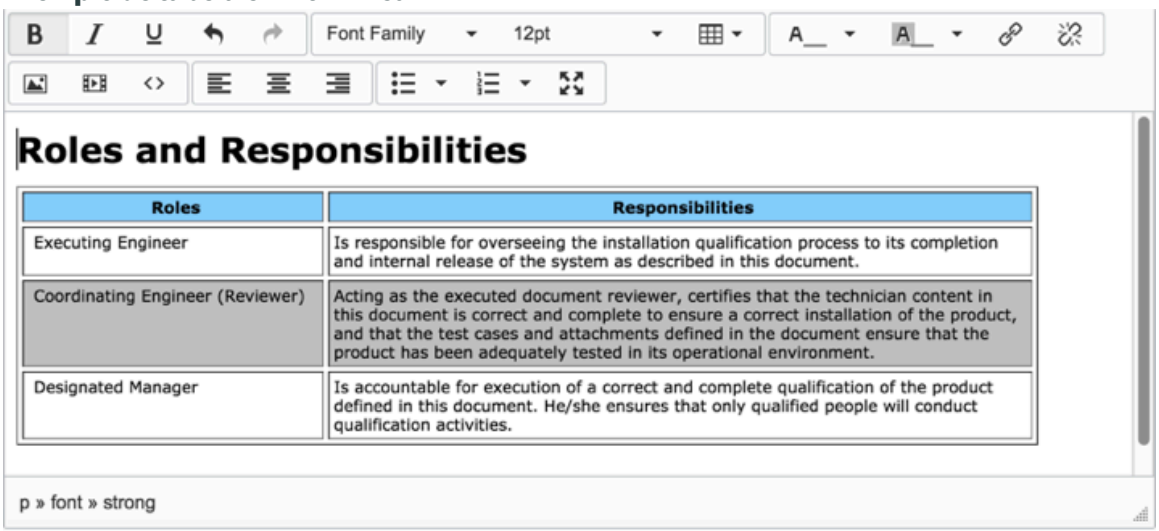
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

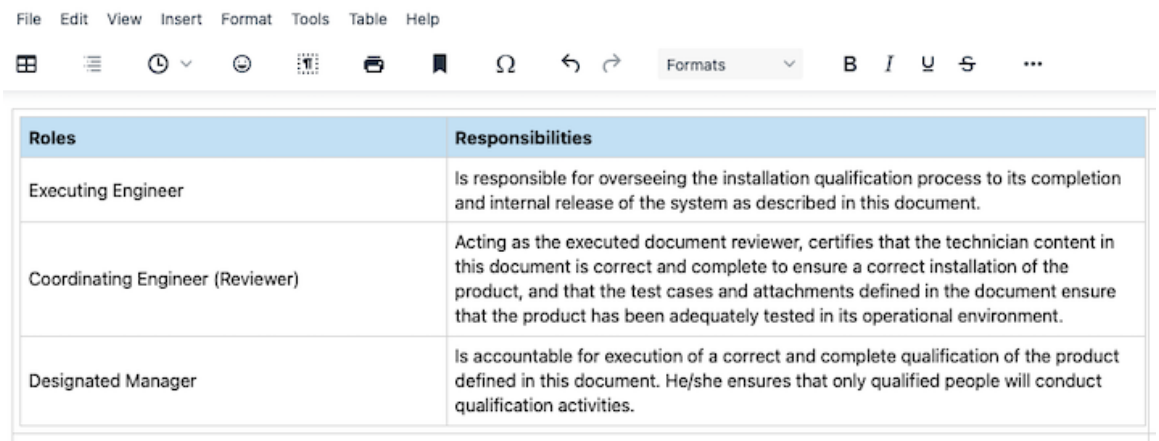
### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nesta tarefa, você cria e formata uma tabela em htmlArea ou TinyMCE v6.8.3. As tabelas resultantes devem ser semelhantes a uma das imagens a seguir.

**Exemplo de tabela em htmlArea**




**Exemplo de tabela no TinyMCE v6.8.3**




Se você inserir valores alternativos para aspectos como largura, espaçamento de célula, preenchimento de célula, borda e alinhamento, a tabela resultante varia dos exemplos fornecidos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Editar** e selecione conhecimento artigo que você quer para editar.
2. No campo HTML, posicione o cursor em o local onde você quiser adicionar a tabela.
3. Selecione o ícone de tabela e selecione **Inserir tabela** e selecione o número de linhas e colunas.
4. E edite as propriedades da tabela.

   a. Posicione o cursor na tabela, selecione o ícone de tabela e selecione **Propriedades da tabela** .

   b. Insira os seguintes valores em **Geral** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Largura: 75%
- Espaçamento da célula: 3
- Preenchimento da célula: 3
- Borda: 1
- Alinhamento: À esquerda

**c.** Em **Avançado** , selecione o campo de texto ao lado de **Cor da borda** e insira `Cinza` .
A caixa do seletor de cores fica cinza para indicar a cor inserida. Você também pode selecionar a caixa e selecionar as cores na paleta.

**d.** Selecione **OK** .

**5.** U pdate a linha da tabela de cabeçalho.

**a.** Selecione as células na primeira linha da tabela, selecione o ícone de tabela e selecione **Linha** > **Propriedades de linha**.

**b.** Insira os seguintes valores em **Geral** .

- Tipo de linha: Cabeçalho
- Alinhamento: Centralizado

**c.** Em **Guia Avançado** , insira `87cefa` na caixa de texto ao lado de **Cor de fundo** para defini-lo como azul claro.

**d.** Selecione **OK** .

**6.** S e a tabela propriedades da célula .

**a.** Selecione todas as células da tabela na primeira coluna, exceto . células na linha do cabeçalho .

**b.** S selecione o ícone de tabela e selecione **Célula** > **Propriedades da célula**.

**c.** Insira os seguintes valores em **Geral** . :

- Alinhamento H: À esquerda
- V Alinhar: Superior

**d.** Selecione **OK** .

**e.** Repita essas etapas para as células da tabela na segunda coluna.

**7.** S defina a cor de fundo da linha do meio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Posicione o cursor na linha central da tabela, selecione o ícone de tabela e selecione **Linha** > **Propriedades de linha**.

b. Em **Guia Avançado** , insira `Prata` na caixa de texto ao lado de **Cor de fundo** para defini-lo para a cor nº c0c0c0.

c. Selecione **OK** .

d. Repita este procedimento para todas as outras linhas da tabela.

8. S e a largura do coluna s .

a. Selecione a primeira coluna da tabela, selecione o ícone de tabela e selecione **Célula** > **Propriedades da célula**.

b. Em **Geral** , insira `30%` em **Largura** campo de texto.

c. Selecione **OK** .

9. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

10. Insira os dados nas células da tabela e salve o artigo.

### Editando funções no editor de campo HTML

Várias funções de edição são construídas no TinyMCE.

Você pode adicionar mais funções de edição ao TinyMCE v6.8.3 usando `glide.ui.html.editor.toolbar` propriedade e propriedades no **Propriedades de IU** página. Para obter mais informações sobre como configurar as funções de edição, consulte Configure a barra de ferramentas HTML.

#### Editando funções

| Nome | Ícone | Ícone TinyMCE v6.8.3 | Descrição |
|---|---|---|---|
| Corte* | | | Recorta o texto selecionado. Não compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado.<br><br>Atalho de teclado: CTRL e X. |
| Cópia* | | | Copia o texto selecionado. Não compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado.<br><br>Atalho de teclado: CTRL e C. |
| Localizar/ Substituir | | | Permite que você substitua as próximas (substituir) ou todas (substituir todas) ocorrências de uma cadeia de caracteres de texto no campo HTML.<br><br>Atalhos do teclado: CTRL e F, Cmd e F. |
| Cole* | | | Cola o texto selecionado. Não compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado.<br><br>Atalho de teclado: CTRL e V. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Editando funções

| Nome | Ícone | Ícone TinyMCE v6.8.3 | Descrição |
|---|---|---|---|
| Colar como texto sem formatação* | | | . . cole como texto simples sem formatação de origem. |
| Colar do Word | | | Abre uma nova janela que permite copiar e colar conteúdo do Microsoft WordNo campo HTML. |
| Desfazer* | | | Reverte a edição anterior. |
| Refazer* | | | Reaplica a última edição revertida. |

**Nota:** *Estas opções não estão disponíveis com htmlArea.

### Cole conteúdo em um Editor de HTML

Cole o conteúdo de uma aplicação da área de trabalho no editor de HTML. O conteúdo pode não colar o mesmo de todas as aplicações.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até um campo HTML.
   Por exemplo, o. **Texto** Campo de um artigo de conhecimento.
2. Colar . conteúdo de outra aplicação.
   Google Chromee. Mozilla Firefox não faça isso Suporte a colar usando o ícone Colar. Em vez disso, use o atalho de teclado command/control.
3. Na caixa de diálogo de opções de formatação de colagem, escolha Para **Manter** ou **Remover** a formatação do texto do conteúdo colado.

## Resultado

O editor de HTML tem o seguinte colagem de limitações:

- Colar imagens: Colar imagens e texto do OneNote funciona no Microsoftnavegadores. Colando do OneNote em Google Chromeou Firefoxfunciona , mas estilos e imagens não são incluído. Você ainda pode selecionar imagens individualmente e colá-las no campo HTML. Colando imagens e texto de Microsoft Wordem qualquer navegador funciona como esperado.
- Colando tabelas: Colando tabelas em Safari não sempre funcione corretamente. Colando tabelas em Internet Explorerfunciona somente a partir de Microsoft Excel.

### Funções estendidas no editor de campos HTML

As funções estendidas disponíveis para trabalhar com conteúdo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções estendidas

| Nome | Ícone HTML | Ícone TinyMCE v6.8.3 | Descrição |
|---|---|---|---|
| Acordeão* | | | Executa o. `InsertAccordion` Comando, adicionar um elemento sanfonado no local atual. |
| Mapa de caracteres* | | | Insere um caractere especial no local atual do cursor. Selecione o botão para exibir uma lista de caracteres disponíveis. Aponte para um caractere para exibir o nome e o código HTML. Selecione um caractere para inseri-lo. |
| Âncora* | | | Insere uma âncora no editor. |
| Limpar código confuso | | | Corrige erros HTML padrão para o texto selecionado, como marcadores inválidos. Selecionar este botão poder mude o layout do conteúdo existente. Se você não gostar dos resultados, poderá selecionar **Desfazer** para reverter esta ação. |
| Editar código/ código HTML | | | Abre o código-fonte HTML em uma janela separada. Consulte Editando no Modo de código HTML . |
| Emoticons* | | | Abre a caixa de diálogo emojis. |
| Inserir data/hora* | | | Insere a data atual e. tempo no editor. |
| Inserir/ Editar mídia integrada | | | Incorpora um vídeo da biblioteca de vídeos ou de um anexo. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporar vídeo em campos HTML . |
| Inserir/ editar imagem | | | Insere uma imagem da biblioteca de imagens ou de um anexo. Você também pode adicionar imagens à biblioteca de imagens com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporar imagens em campos HTML . |
| Link Inserir/ Editar | | | Configura um link para o texto selecionado. Você pode d Link URL, título (informações adicionais que aparecem na dica da ferramenta) e o destino (mesma janela ou nova janela ou guia).<br><br>Referência de código : `<a>` |
| Inserir linha horizontal | | | Insere uma linha horizontal no local atual. |
| Visualizar* | | | Abre uma visualização do campo HTML em uma janela separada sem salvar as mudanças. |
| Impressão* | | | Imprime o documento atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções estendidas

| Nome | Ícone HTML | Ícone TinyMCE v6.8.3 | Descrição |
|---|---|---|---|
| Remover link* | | | Remove o hiperlink atual. |
| Verificador Ortográfico | | | Verifica a ortografia do texto no campo HTML.<br>**Nota:** Soletrar C heck er Só está disponível no editor htmlArea. |
| Modo de tela cheia* | | | Expande o campo HTML para usar a exibição de formulário completo . Selecione o botão novamente para retornar à exibição de formulário padrão.<br>**Nota:** Este recurso é disponível apenas Para o editor htmlArea e não está disponível para Internet Explorer. |
| Blocos visuais* | | | Ativa a visibilidade do bloco ou desativado. |
| Caracteres visuais* | | | Mostra ou oculta elementos invisíveis no artigo, como bordas de tabela recolhidas. |

**Nota:** *Estas opções não estão disponíveis com htmlArea.

### Incorporar imagens no editor de HTML

Você pode usar o seletor de imagem de campo HTML para incorporar imagens em campos HTML e adicionar imagens à biblioteca de imagens.

## Antes de Iniciar

Função necessária: A função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar uma imagem nele.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Os administradores e usuários com a função image_admin gerenciam a biblioteca de imagens em **IU do Sistema** > **Imagens**. Consulte Armazenamento de imagens no banco de dados .

## Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que a imagem será exibida ou, para modificar uma imagem existente, clique na imagem.
3. Clique no ícone inserir/editar imagem ( ) Na barra de ferramentas do editor de HTML.
4. No formulário Inserir/modificar imagem, insira as informações em cada campo.

### Formulário Inserir/Modificar imagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo** | Selecione o tipo de imagem. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **Biblioteca de imagens** : Imagens armazenadas na tabela db_image. Você pode reutilizar imagens na biblioteca de imagens em vários locais.<br>○ **Anexo** : Disponível somente no registro atual |
| **Imagem** | Comece a digitar um nome de arquivo e selecione uma imagem na lista ou clique no ícone de pesquisa de referência e selecione uma imagem.<br>Para carregar uma nova imagem, clique em **Novo** , clique em **Escolha Arquivo** , localize a imagem e clique em **Carregar** .<br>Se você escolheu **Anexo** clique em **Escolha Arquivo** , localize a imagem e clique em **Anexar** . |
| **Dica da ferramenta** | Insira o texto alternativo que aparece quando um usuário aponta para a imagem. |
| **Alt** | Insira um texto alternativo que possa ser usado para melhorar a acessibilidade. Por exemplo, ele pode ser usado com um leitor de tela. Se este campo for deixado em branco, o padrão será o texto inserido no **Dica de ferramenta** campo. |

**Nota:** Para redimensionar uma imagem incorporada, clique na imagem. O quadro de dimensionamento é exibido. Arraste um ponto de dimensionamento até que a imagem tenha o tamanho desejado. Os pontos de canto ajustam o tamanho proporcionalmente. Dependendo do seu navegador, pode ser necessário realçar a imagem antes que o quadro de dimensionamento apareça.

5. **Opcional:** Para fornecer controle adicional sobre a aparência de uma imagem, clique em **Opções avançadas** .

**Opções avançadas**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Layout** | Selecione a imagem **Alinhamento** (o padrão é **Linha de base** ) e insira **Espessura da borda** . |
| **Espaçamento** | Insira o número de **Horizontal** e. **Vertical** pixels ao redor da imagem. |
| **Tamanho** | Insira **Largura** e. **Altura** da imagem (em pixels). |

6. Clique em **OK**.
7. **Opcional:** Cole uma imagem no editor de HTML.
   Para editar a imagem, salve a entrada e selecione a imagem. Clique no ícone inserir/editar imagem e preencha o formulário usando as mesmas tabelas para adicionar uma imagem.

   (Optional) As imagens coladas são salvas no sistema como anexos.

### Vincular um site no editor de HTML

Você pode inserir um link para um site em um campo HTML.

## Antes de Iniciar

Função necessária: A função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e vincular a um site no texto do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Mova o cursor para a posição em que o link será exibido.
2. Clique no ícone inserir/editar link ( 🔗 ) Na barra de ferramentas HTML.
3. Insira informações em cada campo.

**Formulário Inserir/Editar link**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **URL** | Insira o URL do link. Copiar e colar é geralmente o método mais fácil. |
| **Texto** | Insira o texto que você deseja exibir para o link. |
| **Meta** | Selecione a janela de destino do URL.<br><br>Para arquivos, o. **Nenhum (usar implícito)** geralmente, a seleção é a melhor opção. No entanto, se você estiver vinculando a uma página da web completa, escolha **Nova janela (_blank)** portanto, o navegador abre o link em uma nova guia ou janela. |

4. Clique em **OK** para inserir o link no campo.

## Incorporar vídeos no editor de HTML

Você pode inserir vídeos em campos HTML. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos usando o formulário Inserir/modificar vídeo HTML.

### Antes de Iniciar

**Nota:** A tabela Vídeos [db_video] é uma tabela pública que não tem restrições de segurança. Usuários não autenticados têm acesso total aos vídeos carregados na tabela db_video.

Função necessária: A função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar um vídeo nele.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes formatos de arquivo são compatíveis com o sistema de base.

- Vídeo MPEG-4 .mp4
- WebM .webm

Quanto maior o tamanho do arquivo, mais tempo levará para baixar antes que o vídeo seja iniciado. Para reduzir o tamanho do arquivo, você pode reduzir a taxa de bits, mas isso reduz a qualidade do vídeo. As seguintes taxas de bits otimizam a velocidade de download e a qualidade do vídeo:

| Resolução de vídeo | Taxa de bits recomendada |
|---|---|
| Definição padrão (480p) | 1,5 a 2,5 megabits por segundo (mbps) |
| Alta definição (720p) | 3 a 5 mbps |
| Alta definição (1080p) | 6 a 8 mbps |

**Nota:** Para obter a melhor experiência de visualização, as seguintes especificações são sugeridas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurações de exibição ideais

| Tipo | Definição |
|---|---|
| Tamanho | 20MB |
| Taxa de bits | 320KBPS |
| Resolução | 480*320 |

O Internet Explorer e o Safari têm dificuldade em transmitir vídeos carregados para o banco de dados. Anexe um arquivo em vez de incorporar se você pretende usar um desses navegadores ou um tipo de arquivo incompatível.Para obter mais informações sobre como anexar arquivos, consulte Adicione e gerencie anexos .

**Nota:** Os administradores e usuários com a função image_admin podem gerenciar a biblioteca de vídeos em **IU do Sistema** > **Vídeos**.

## Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que o vídeo será exibido ou, para modificar um vídeo existente, clique no vídeo.
3. Clique no ícone inserir/editar vídeo ( ) Na barra de ferramentas do editor de HTML.
4. Insira informações em cada campo.

### Inserir/modificar vídeo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Selecione o tipo de vídeo.<br>○ **Biblioteca de vídeos** : Lista de vídeos armazenados na tabela db_video. Você pode reutilizá-lo.<br>○ **URL** : de uma fonte externa<br>○ **Anexo** : disponível somente no registro atual<br>Para um arquivo de anexo ou biblioteca de vídeos, selecione um vídeo na lista ou clique em **Novo** . Para um URL externo, insira o URL. |
| Tamanho | Insira **Largura** e. **Altura** do vídeo em pixels. |

5. Clique em **OK**.

### Definir tipos de arquivo de vídeo para campos HTML

Você pode definir os tipos de arquivos de vídeo que podem ser adicionados aos campos HTML.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Image_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem adicionar vídeos a campos HTML. Por padrão, os usuários podem adicionar um dos seguintes tipos de vídeos aos campos HTML: .mp4 , .webm . .swf tipos de arquivo de vídeo. Você pode desativar tipos de vídeo que não deseja permitir que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuários adicionem ou adicionem novos tipos de vídeo. .swf os arquivos são minimamente compatíveis. .mp4 os arquivos podem ser limitados pelo tipo de navegador.

**Nota:** Por padrão, o limpador de HTML remove vídeos de campos HTML. Para permitir tipos de arquivo de vídeo, consulte Incorporar vídeos no editor de HTML

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Incorporar Tipos de Objeto**.
2. Para desativar um tipo de vídeo, defina **Ativo** campo para **falso** .
3. Para adicionar um tipo de vídeo adicional, clique em **Novo** e preencha o formulário.

**Nota:** Se você especificar valores para **Base de código** ou **Pluginspage** os campos, que instruem o navegador para onde obter o plug-in, apontam https Páginas para evitar avisos do Internet Explorer sobre conteúdo não seguro na página.

## Desabilite o acesso do usuário à biblioteca de imagens para a área HTML

Por padrão, os usuários podem usar e carregar imagens para a biblioteca de imagens a partir de um campo HTML. Você pode desabilitar o acesso à biblioteca de imagens a partir de campos HTML. Isso só é aplicável à área HTML e não ao TinyMCE.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Selecione **html_insert_image_dialog** .
3. Localize as seguintes linhas de código no **HTML** e comente-os.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

e

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Para remover o. **Carregar do URL** No editor de HTML, adicione uma nova propriedade chamada *glide.ui.html.image.allow_url*e defina **Valor** para **falso** .

**Tópicos relacionados**

Adicionar uma propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure acordeão no editor de HTML TinyMCE

Você pode habilitar o acordeão no editor de HTML TinyMCE em CoreUI e espaços de trabalho. Quando habilitado, o botão acordeão aparece no editor de HTML e pode ser usado para expandir/recolher conteúdo.

## Antes de Iniciar

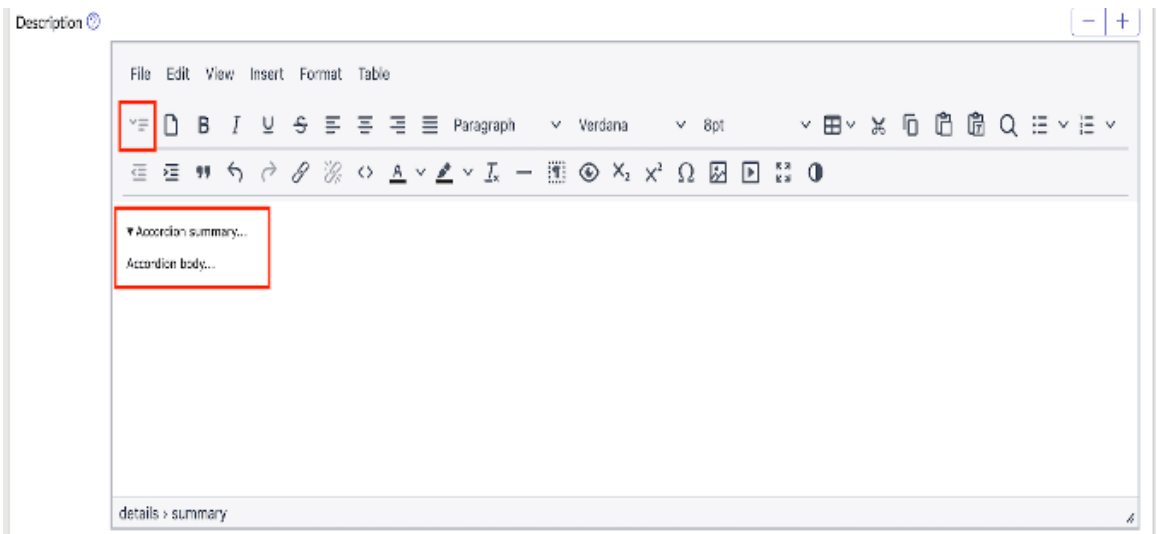
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Adicione um acordeão ao editor de HTML TinyMCE.
   a. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
   b. Localizar a propriedade do sistema, **glide.ui.html.editor.toolbar** .
   c. Adicione um acordeão como uma opção no **valor** campo.
   d. Selecione **salvar**.
2. Use acordeão no editor de HTML TinyMCE.
   a. Verifique se você tem a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML.

      Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar uma imagem nele.

   b. Abra o formulário que contém o campo HTML.
   c. Selecione o botão acordeão na barra de ferramentas.
   d. Adicione o resumo e o corpo do acordeão.




   e. Selecione o acordeão para expandir e recolher o conteúdo.

### Configuração ing A barra de ferramentas TinyMCE por meio de Atributos de dicionário

Você pode configurar o editor de HTML TinyMCE para uma tabela específica configurando os atributos de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar a barra de ferramentas, consulte Altere a barra de ferramentas padrão TinyMCE. Para obter informações sobre como configurar plug-ins específicos, consulte Mude os plug-ins TinyMCE para uma tabela específica. Para obter informações sobre como configurar a altura padrão de um campo HTML, consulte Altere a altura padrão de um campo HTML. Para obter informações sobre como configurar o tamanho de fonte padrão em um campo HTML, consulte Altere o tamanho da fonte padrão de um campo HTML. Para obter informações sobre como configurar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE, consulte Configure a barra de menus no editor de HTML TinyMCE.

### Altere a barra de ferramentas padrão TinyMCE

Defina os itens da barra de ferramentas nas propriedades do sistema para habilitar ou desabilitar em todo o Espaço.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Atualize o. **Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML (TinyMCE v6.8.2)** (glide.ui.html.editor.toolbar) propriedade para adicionar ou remover botões da barra de ferramentas.

   **Nota:** Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

| Tipo | Botões |
|---|---|
| Botões padrão | `bold italic underline undo redo \| fontfamily fontsize table \| forecolor backcolor link unlink \| image media code \| alignleft aligncenter alignright \| bullist numlist fullscreen` |
| Botões disponíveis | `newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion` |

3. Selecione **Save** (Salvar).

### Altere a barra de ferramentas TinyMCE para uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para determinar quais atributos TinyMCE são exibidos em uma tabela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja alterar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, corpo do artigo) e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada** .
4. Em **Atributos** campo, entrada `barra de ferramentas do editor` seguido pelos botões da barra de ferramentas desejados.
   Por exemplo, `bloco de ferramentas|negrito sublinhado itálico riscado bloco quote subscrito sobrescrito removeformaformato| bullist enumerar recuo fora|desfazer refazer|tabela hr| desvincular link|código de mídia de imagem|visualização de blocos de visualização em tela cheia` .

   **Nota:**
   - Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que você deseja adicionar.
   - As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro Dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.toolbar.
   - Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, `300,editor.plugins=table selecionador de cores textcolor link imagem mídia codemirror listas advlist mapa de caracteres de tela cheia direcionalidade emoticons hr insertdatetime pagebreak impressão searchsubstituir contagem de palavras âncoramostra visualizalblocks visualizalchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolfamily fontfamily fontonalig | bold itálico sublinhado taliglecooutcolor` .
5. Selecione **Atualizar**.

## Mude os plug-ins TinyMCE para uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para habilitar ou desabilitar plug-ins em um campo HTML específico.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja alterar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, corpo do artigo) e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada** .
4. Em **Atributos** campo, entrada `editor.plugins=` seguido pelos plug-ins desejados, separados por um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, `editor.plugins=table selecionador de cores texto link de cor imagem mídia codemirror listas advlist mapa de caracteres de tela cheia direcionalidade emoticons hr insertdatetime inquebrável pagebreak impressão searchsubstituir contagem de palavras âncora tabelaconteúdos codesamostra visualizalblocos visualizalchars compat3x autolink align_listitems` .

**Nota:**

- Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que você deseja adicionar.
- As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro Dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.toolbar.
- Os plug-ins permitidos incluem: Advlist align_listitems anchor autolink autoresize bbcode charmap codemirror codemirror codesamostra selecionador de cores direcionalidade emoticons imagem hr tela cheia insertdatetime link listas mídia nonbreakbreak exibição de impressão readonlynoborder searchsubstituir tabela textcolor tableofcontents visualblocks visualizalchars wordcount
- Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, `300,editor.plugins=table selecionador de cores textcolor link imagem mídia codemirror listas advlist mapa de caracteres de tela cheia direcionalidade emoticons hr insertdatetime pagebreak impressão searchsubstituir contagem de palavras âncoramostra visualizalblocks visualizalchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolfamily fontfamily fontonalig | bold itálico sublinhado taliglecooutcolor` .

5. Selecione **Atualizar**.

### Altere a altura padrão de um campo HTML

Altere a altura padrão de um campo HTML específico para expandir o tamanho de um campo de diário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A altura do campo HTML é configurada por campo HTML.

## Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja alterar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, corpo do artigo) e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada** .
4. Em **Atributos** campo, insira `editor.altura X` , Em que X é a altura desejada.
   Por exemplo, `altura: 250`

**Nota:**

Os campos HTML podem variar de 72 a 2000. Os campos HTML são por padrão 64.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar**.
6. Para configurar a altura dos campos de formulário dinamicamente conforme a linha de texto aumenta em vez de fornecer uma altura específica, conclua as seguintes etapas:
   a. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
   b. Na barra de pesquisa, insira `glide.ui.html.editor.enabled_plug-ins` e selecione a propriedade.
   c. No campo Valor, adicione `redimensionamento automático` .
   d. Selecione **Atualizar**.
      O plug-in de redimensionamento automático está ativo.

### Altere o tamanho da fonte padrão de um campo HTML

Altere o tamanho de fonte padrão de um campo HTML específico para usar um tamanho de fonte padrão em todos os formulários.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho da fonte HTML é configurado por campo HTML.

#### Procedimento
1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja alterar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, corpo do artigo) e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Selecione a guia Valor padrão.
4. Em **Valor padrão** campo, insira `<p style="font-size:X;"></p>`, Em que X é o valor padrão.
   Por exemplo:
   - Para definir a fonte como grande, insira `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Para definir o tamanho como 10, insira `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Selecione **Atualizar**.

### Configure o TinyMCE para permitir marcadores obsoletos

Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de marcadores HTML obsoletos, como <b>e. <i>. Por padrão, o TinyMCE usa o. e. marcadores para formatação em negrito e itálico.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

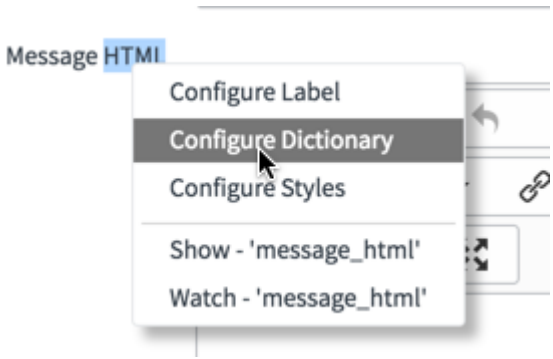
#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de definir o atributo de dicionário, use a exibição de código para inserir manualmente marcadores obsoletos. O editor não valida nenhum marcador inserido manualmente, por exemplo, se você digitar um caractere incorreto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

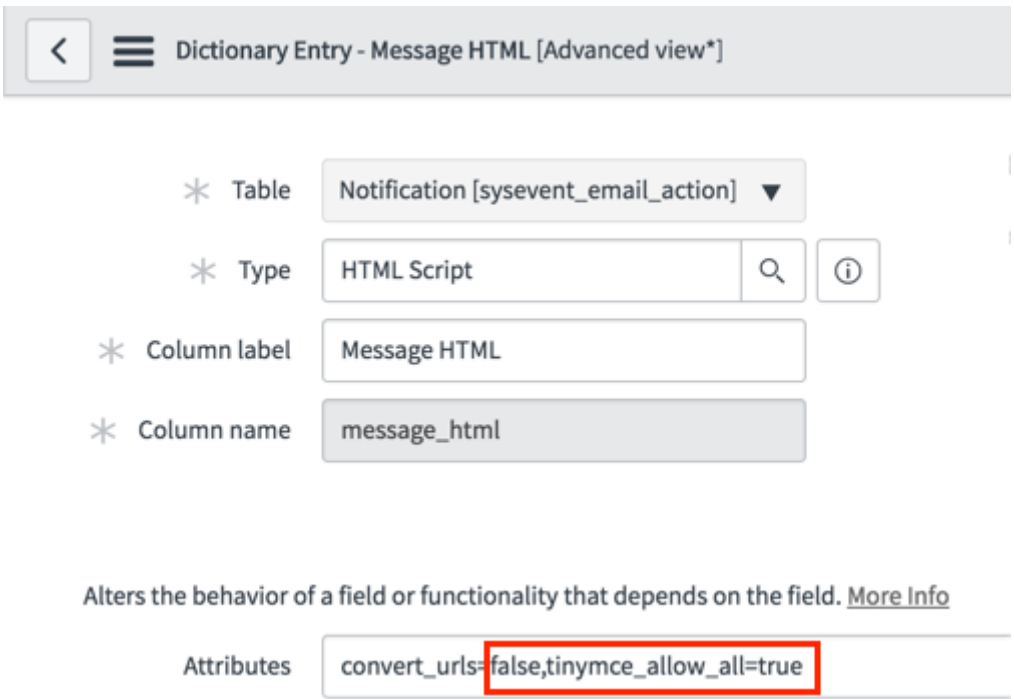
### Procedimento

1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário** .




3. Em **Atributos** campo, insira `"tinymce_allow_all` , separados por uma vírgula, se necessário.

   Os atributos de entrada do dicionário só podem ser adicionados quando o formulário de entrada do dicionário está na exibição avançada, pois não são mostrados na exibição padrão.




   Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.

4. Selecione **Atualizar**.

### Configure o TinyMCE para permitir JavaScript em URLs

Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de JavaScript em uma URL.

### Antes de Iniciar

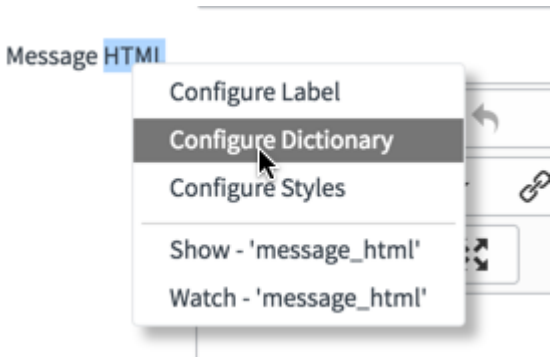
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

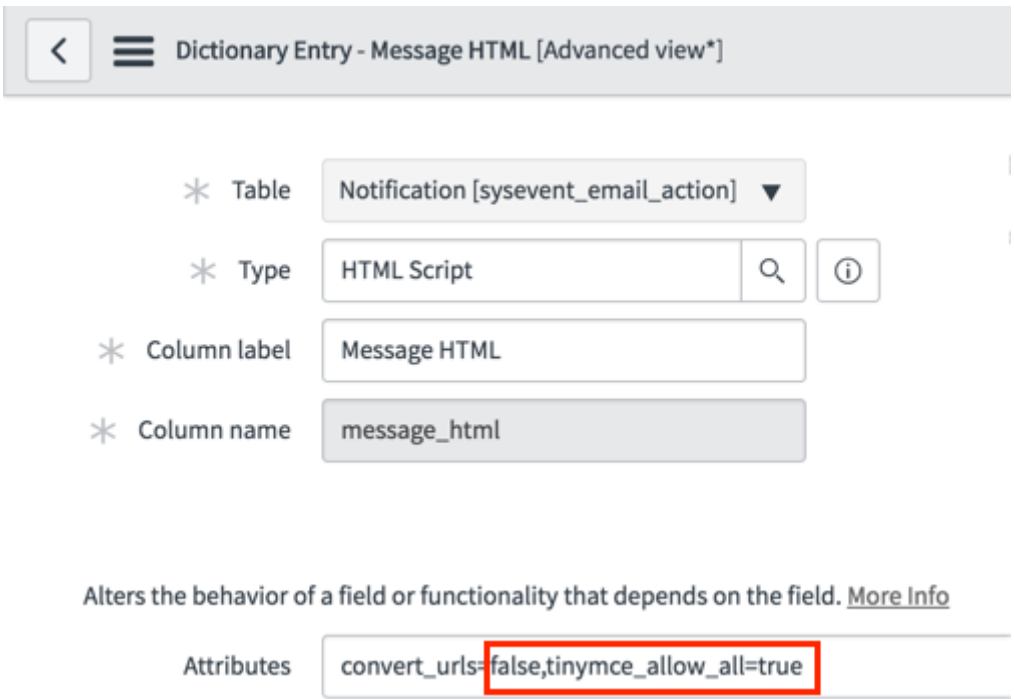
### Procedimento

1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário** .




3. Em **Atributos** campo, insira se você não tiver um código de segurança, clique em "tinymce" , separados por uma vírgula, se necessário.

   Os atributos de entrada do dicionário só podem ser adicionados quando o formulário de entrada do dicionário está na exibição avançada, pois não são mostrados na exibição padrão.




   Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.

4. Selecione **Atualizar**.

### Configure a barra de menus no editor de HTML TinyMCE

Você pode habilitar a barra de menus no editor de HTML TinyMCE em CoreUI e espaços de trabalho. Quando habilitada, a barra de menus aparece na parte superior do editor de HTML, que pode ser usada para criar, editar e formatar conteúdo. Por padrão, a barra de menus está inativa. Você pode habilitá-lo para uma tabela específica por meio da configuração de atributo de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

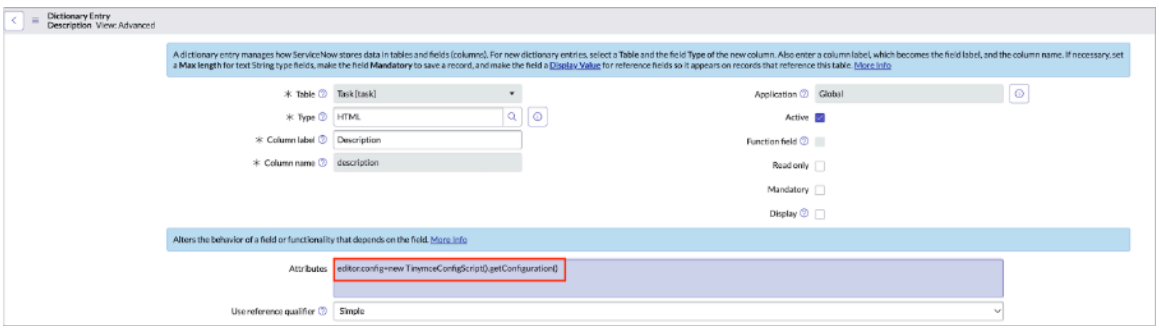
### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja alterar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

3. Na seção Links relacionados, selecione Exibição avançada.
4. No campo Atributos, insira `TinkymceConfigScript().getConfiguration()` .



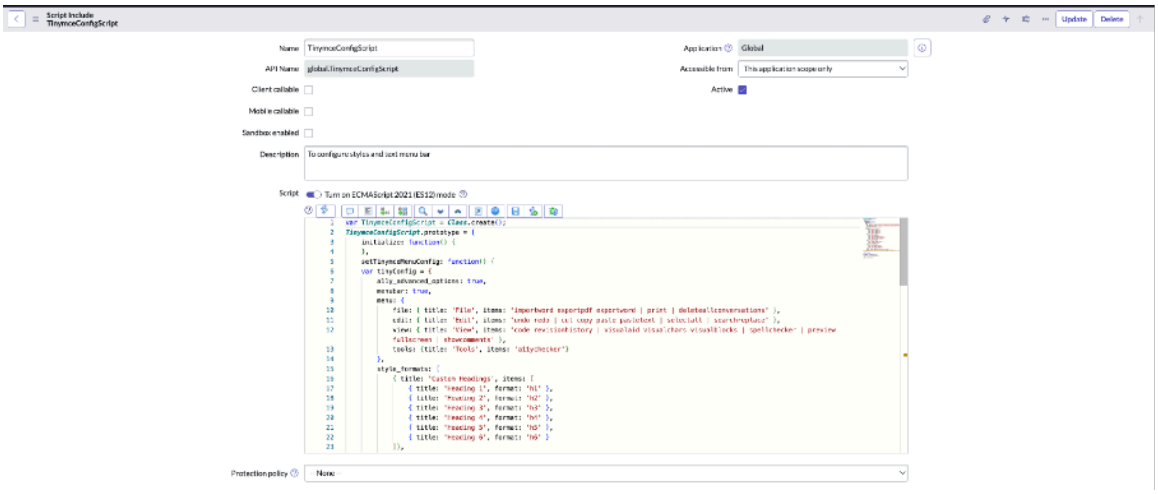

Isso **editor.config** pontos de atributo a um script: **TynmceConfigScript()** .

5. Acesse **TynmceConfigScript** .
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Insira `TynmceConfigScript` na barra de pesquisa, próxima à parte superior do formulário, e selecione **insira** ou **retornar** .
   c. Selecione **TynmceConfigScript** .

      Você poderá ver o script a seguir por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },
   setTinymceConfig: function() {
   var tinyConfig = {
      menubar: 'edit format',
      menu: {
         file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
         edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
         view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
      },
      style_formats: [
         { title: 'Headings', items: [
            { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
            { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
            { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
            { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
            { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
            { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
         ]},
         { title: 'Inline', items: [
            { title: 'Bold', format: 'bold' },
            { title: 'Italic', format: 'italic' },
            { title: 'Underline', format: 'underline' },
            { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
            { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
            { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
            { title: 'Code', format: 'code' }
         ]},
         { title: 'Blocks', items: [
            { title: 'Paragraph', format: 'p' },
            { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
            { title: 'Div', format: 'div' },
            { title: 'Pre', format: 'pre' }
         ]},
         { title: 'Align', items: [
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

**d.** Defina o atributo da barra de menus como **verdadeiro** no script para habilitar a barra de menus. Isso habilitará todas as opções "Arquivo" "Editar" "Exibir" "Inserir" "Formato" "Tabela" na barra de menus.

**e.** Se você quiser desabilitar a barra de menus, defina o atributo da barra de menus como **falso** .

**f.** Se você quiser habilitar somente opções específicas na barra de menus, poderá mudar o script listando essas opções específicas na barra de menus.

Por exemplo, barra de menus: 'Formato de edição de arquivo' para que somente essas 3 opções apareçam na barra de menus.

**g.** Você também pode configurar os botões exibidos em um menu alterando o script.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Configure opções de formato de estilo personalizado no TinyMCEConfigScript anexando o CSS na seção style_formats.

   Exemplo da seção style_formats do TinyMCEConfigScript:

```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

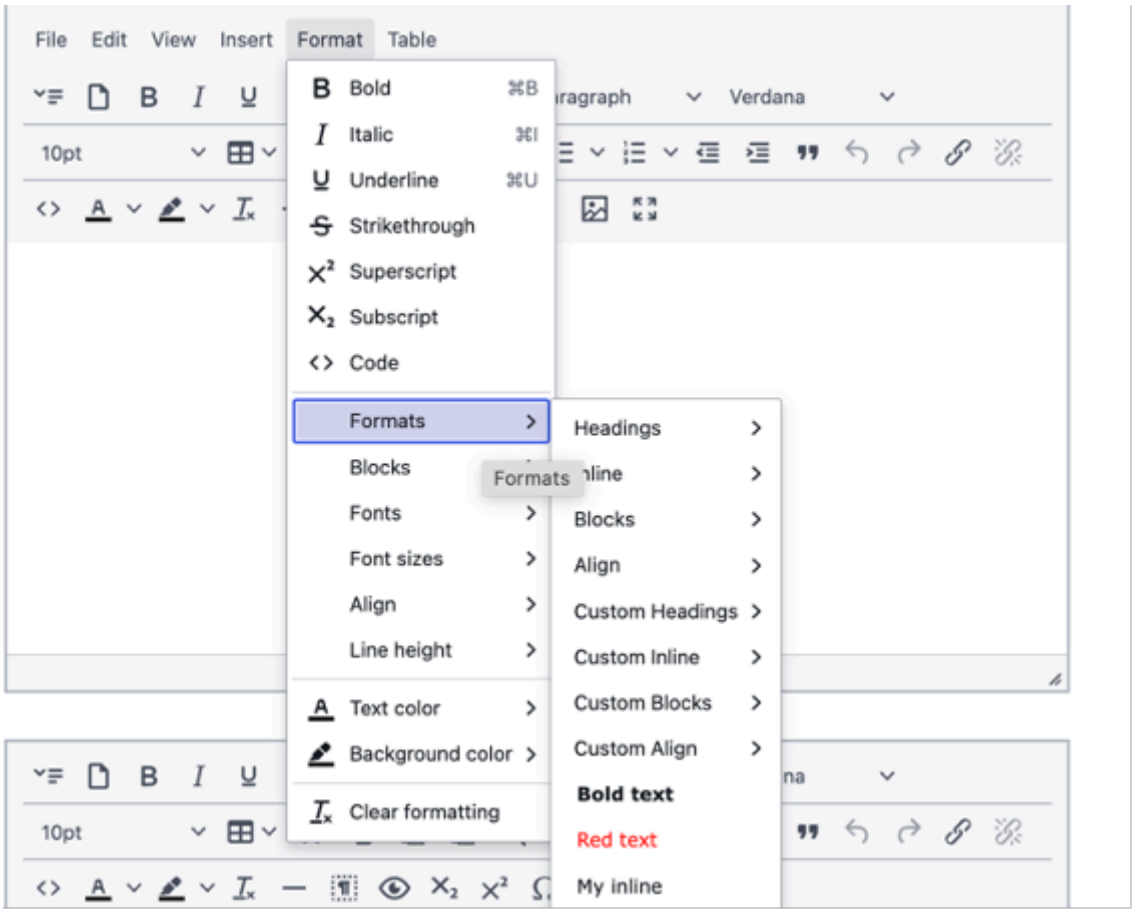
   Exemplo com três novos formatos de estilo adicionados (texto em negrito, texto vermelho, My-inline):

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: true
});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o editor de HTML e verá que os novos formatos de estilo personalizados (texto em negrito, texto vermelho, My-inline) aparecem na seção de formatos da barra de menus.




### Tipo de campo de imagem

Os campos de imagem permitem que você adicione imagens a formulários.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar retratos aos registros do usuário em seu sistema. O tipo de imagem deve ser .gif , .jpg / .jpeg , ou .png .

O redimensionamento da imagem é definido pelo CSS. Imagens maiores são redimensionadas para 250 pixels. Para a maioria dos navegadores, o maior das medidas de altura e largura é reduzido para 250 pixels e a proporção da imagem é mantida. Por exemplo, uma imagem com um tamanho de 1508 x 663 pixels é redimensionada para 250 x 110 pixels. Alguns navegadores redimensionam as medidas de altura e largura para 250 pixels, resultando em uma imagem quadrada.

Você pode adicionar um novo campo de imagem.

## Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Crie um novo campo com **Tipo** definido como **Imagem** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela.

3. Adicione o novo campo ao formulário e salve sua personalização.
   O formulário exibe o novo campo de imagem em branco.
4. Clique em **Clique para adicionar** no campo de imagem, selecione uma imagem para carregar e clique em **OK** .
   A imagem selecionada é anexada ao formulário e exibida no campo de imagem.

### Resultado

**Tópicos relacionados**

Configuração do layout do formulário

### Tipo de campo Endereço IP

. **Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)** O tipo de campo [ip_addr] armazena endereços IPv4 e IPv6 válidos.

## Suporte para IPv4 e IPv6

A notação decimal com ponto padrão é compatível com IPv4 e a notação hexadecimal padrão é compatível com IPv6. Para IPv6, você pode usar a notação canônica para compactar zeros. Familiarize-se com o. RFC5952 DA IETF Para obter exemplos e diretrizes sobre representação de texto para endereços IPv6.

A seguir estão exemplos de endereços IP válidos:

- **Um endereço IPv4 padrão em notação decimal com pontos** :

  `10.34.51.20`

- **Um endereço IPv4 expandido seria preenchido com zero** :

  `10.1.10.210` seria representado como `010.001.010.210`

- **Um endereço IPv6 em notação totalmente expandida** :

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **O mesmo endereço IPv6 acima usando a notação canônica** :

  `1507:f0d0:1002:51::4`

## Como os endereços IP são armazenados no banco de dados

O endereço IP `ip_addr` O campo é um campo de caractere variável (VARCHAR) com 40 caracteres. Normalmente, os valores são armazenados em notação padrão (decimal com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ponto ou canônico) para endereços IPv4 e IPv6, independentemente da notação usada ao inserir valores no campo.

Por exemplo, se você inserir um endereço IPv6 em um formato não canônico (expandido ou qualquer outro formato válido por RFC5952 DA IETF Por padrão, o sistema o armazenará no formato canônico, a menos que um valor de atributo de Controle de dados IP seja definido nessa coluna com um formato de endereço diferente. Consulte a seção do atributo [ip_data_control] glide em Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário para obter mais detalhes.

## Suporte para migração de dados

Forneça suporte na migração de endereços IP armazenados como campos de cadeia de caracteres para o novo **Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)** tipo. O novo tipo de endereço IP aceita somente um endereço IP válido. Os dados existentes são formatados de acordo com o atributo ip_data_control. A atributo ip_data_control pode ser definida como exatamente um dos quatro valores a seguir:

- `canonical`: Os endereços IP de entrada são validados e canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos foram rejeitados.
- `canonicalize_when_possible`Endereços IP válidos são canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos também são inseridos no banco de dados sem serem alterados.

  **Nota:** `canonicalize_when_possible` é o valor padrão do atributo ip_data_control, a menos que seja especificado de outra forma.

- *expanded*: Os endereços IP são validados e armazenados em um formulário expandido para oferecer suporte a consultas de intervalo de banco de dados eficientes. Endereços IP inválidos foram rejeitados.
- *none*: Nenhuma validação ou normalização é realizada neste tipo de valor. É usado somente como um mecanismo de emergência, pois essencialmente reverte esse tipo para um campo de cadeia de caracteres simples.

### Tipo de campo de registro

Há três tipos de campo de diário: journal, journal_list e journal_input.

**Tipos de campo de registro**

| Tipos de campo de registro | Descrição |
|---|---|
| registro | Permita e armazene entrada e exiba as entradas combinadas abaixo da caixa de entrada. Os campos de diário são exibidos no fluxo de atividades no formulário e na exibição de lista. |
| journal_input | Permita e armazene entradas, mas não exiba as entradas combinadas. Os campos de entrada de diário são exibidos somente com o registro ao qual estão associados, portanto, não são exibidos no fluxo de atividades na exibição de lista. |
| journal_list | Não permita ou armazene entradas; elas simplesmente exibem o conteúdo de outros campos de diário dos quais o campo journal_list é dependente. Se um campo journal_list depender de mais de um campo de diário, ele entrelaçará cronologicamente as entradas desses campos. O campo journal_list não exibe conteúdo no fluxo de atividades, mas em um bloco separado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos de registro em um formulário**

A imagem de exemplo contém os três tipos de campo de registro disponíveis. O primeiro é um campo de registro, com suas entradas exibidas abaixo do campo. O segundo é um campo de entrada de registro, que não mostra suas entradas anteriores. O terceiro é o campo de lista de diário, que está configurado para mostrar a entrada do campo de entrada de registro acima dele.

## Restringindo entradas de diário enviadas em uma notificação

Os administradores podem controlar o número de entradas de diário que as notificações incluem com a seguinte propriedade do sistema.

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| e-mail.diário.linhas.glide | Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo). | Especifica o número de entradas de um campo de diário (como **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** incluído nas notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas de diário.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 3<br>• Local: Propriedades do sistema > E-mail |

## Código para obter o conteúdo de um campo de registro em uma matriz

Para colocar o conteúdo de um campo de diário em uma matriz para que você possa iterar em cada entrada, use o código nesta página.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
for (var i = 0; i < na.length; i++)
 gs.print(na[i]);
```

## Valores de script do campo de registro

. `Valor()` o método não é compatível com campos de registro. Em vez disso, atribua valores no script como no exemplo a seguir.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

### Renderizar entradas do campo de diário como HTML

Os campos de diário podem renderizar texto entre marcadores de código como HTML.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: Qualquer função que concede acesso de gravação a um campo de registro
- Propriedade do sistema: O glide.ui.security.allow_codetag é definido com o valor padrão de **verdadeiro**

**Nota:**

Para saber mais sobre essa propriedade, consulte Permitir marcadores JavaScript em HTML incorporado (proteção de segurança da instância) Em Configurações de proteção de segurança da instância.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, uma configuração de Alta segurança *escapes* Qualquer código HTML que você digita em um campo de registro substituindo-o pelo valor de entidade HTML equivalente. O escape faz com que o sistema exiba o código HTML como texto em vez de encaminhá-lo para o navegador como instruções de renderização.

### Procedimento

**1.** Insira [code][/code] Marcadores em torno de qualquer código que você deseja renderizar como HTML.

**Nota:** Uma única entrada de diário pode conter vários marcadores de código, desde que cada marcador de código tenha um marcador de início e de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**
Por exemplo, insira estas linhas:

**Resultados da inserção de código HTML**

| Código inserido | Resultado |
|---|---|
| [código] <a href="http://www.service-now.com">ServiceNow </a>[/code] | O sistema renderiza um hiperlink para o site da ServiceNow. |
| [código] Este texto ficará em negrito. [/code] | O sistema renderiza a frase em negrito. |
| Este texto não ficará em negrito. | O sistema escapa dos marcadores em negrito e os renderiza como texto. |
| [código] gs.info(gs.getUserDisplayName());]]>[/code] | O sistema escapa do conteúdo do marcador de script.<br>**Nota:** Por padrão, o limpador de HTML impede a entrada de <script> elements. |

Para obter mais exemplos de opções de formatação HTML, consulte a publicação do blog Formatação nos campos de diário usando HTML e [code] por ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow.

2. Clique em **Publicar**.

**Nota:** Não é possível editar entradas de diário anteriores.

## Resultado
O sistema renderiza o texto nos marcadores de código como HTML.

### Tópicos relacionados

Propriedades de configurações de segurança gerais

Limpador de HTML

## Restringir o marcador CODE nos campos de diários

Você pode impedir que os campos de registro renderizem código HTML desabilitando o suporte para [código] marcador.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção para **Permita suporte para incorporação de código HTML usando a tag [code]** (o. *glide.ui.security.allow_codetag*).

**Nota:** Para saber mais sobre essa propriedade, consulte Permitir código HTML incorporado (proteção de segurança da instância) Nas Configurações de proteção de segurança da instância.

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valide HTML nos campos de diário

Impedir que os usuários salvem HTML inválido em um campo de diário.

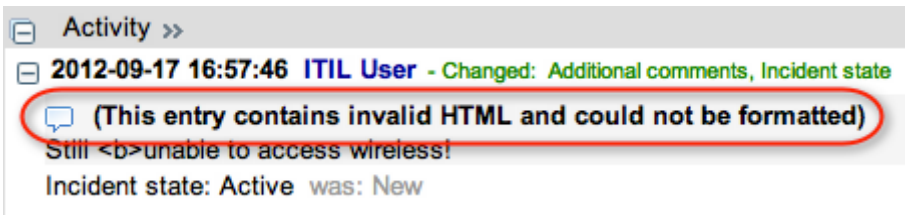
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Adicione a propriedade *glide.ui.allow_deep_html_validation*.
   Para obter instruções, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
2. Defina **Valor** para **verdadeiro** .
3. Clique em **Salvar**.

Os usuários agora veem um aviso no formatador de atividades quando inserem código HTML inválido em um campo de diário.




### Limites de exibição do campo de registro

Os campos de diário podem aumentar muito o tamanho dos registros de tarefa porque permitem que os usuários insiram valores de cadeia de caracteres muito grandes.

Os limites de exibição impedem que a instância carregue todo o campo de registro na memória. Os administradores têm a opção de:

- Defina a duração na qual os campos de registro param de exibir todo o conteúdo do campo e, em vez disso, exibem apenas uma parte (chamada de visualização) do conteúdo do campo. Os usuários ainda podem acessar todo o conteúdo do campo clicando em A. **Mostrar tudo** botão.
- Defina o tamanho do texto de visualização que o campo diário exibe.
- Defina o número máximo de entradas de diário que os campos de diário podem exibir.

Em IU principal, os campos de diário e o formatador de atividade devem estar na mesma seção de formulário. Não é possível colocar outro campo entre um campo de registro e o formatador de atividades. O Fluxo de atividades foi criado para manter os campos de registro empilhados sobre o formatador de atividades.

**Nota:** Os limites de exibição do campo de registro não são compatíveis com o legado **Comentários e Anotações de trabalho** campo.

### Defina o tamanho máximo de exibição dos campos de registro

Você pode definir o tamanho máximo de exibição para campos de registro adicionando uma propriedade do sistema.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um campo de registro excede o comprimento definido nesta propriedade, a instância mostra uma visualização do campo de registro em vez de todo o conteúdo do campo. A visualização inclui um **Mostrar tudo** botão para exibir o restante do conteúdo do campo. A propriedade separada determina o número de caracteres que a visualização exibe.

### Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

| Propriedade | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.max_journal_list_size |
| Descrição | Tamanho em megabytes quando um campo de registro deve exibir uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo. |
| Tipo | Inteiro |
| Valor | 10 |

2. Clique em **Enviar**.

#### Defina o tamanho da visualização do registro

Defina o tamanho do *glide.max_journal_list_size*propriedade do sistema. Quando um campo de diário excede esse tamanho, a instância exibe uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo. Os usuários podem clicar em **Mostrar tudo** para ver o restante do conteúdo do campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina os valores da propriedade conforme listado na tabela.

| Propriedade | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.encurtado_journal_length |
| Descrição | Número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de diário. |
| Tipo | Inteiro |
| Valor | 512000 |

4. Selecione **Enviar**.

#### Defina o número máximo de entradas de diário

Para definir o número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividades, edite a seguinte propriedade do sistema. O formatador de atividades exibe as entradas que começam com a entrada mais recente até o número máximo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. PESQUISE a propriedade *glide.history.max_entries*.
3. Edite o. **Valor** da propriedade.

| Propriedade | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.history.max_entries |
| Descrição | Número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividades. O padrão é 250. |
| Tipo | Inteiro |
| Valor | 250 |

4. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Formatador de atividades

## Habilite o contador de caracteres do campo de texto

Por padrão, os campos de texto de várias linhas têm um limite de 4000 caracteres. Para ajudar os usuários a ver quantos caracteres permanecem antes de atingir o limite, você pode habilitar o. *glide.ui.textarea.character_counter*propriedade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade adiciona um contador em campos de texto, como **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** campos. O contador é atualizado dinamicamente conforme os usuários inserem texto.

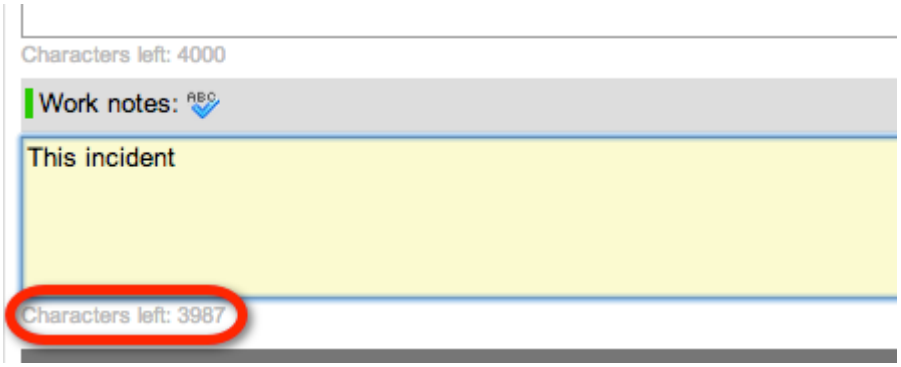
### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de **Contador de caracteres para área de texto (campos de registro e texto de várias linhas)** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Save** (Salvar).




### Tipo de campo Pares nome-valor

Você pode acessar os valores armazenados em um campo de pares nome-valor em scripts usando o nome.

## Script de amostra

O exemplo a seguir demonstra como adicionar mapeamentos a um campo de pares nome-valor e como consultar valores existentes usando o nome.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

### Tipo de campo Porcentagem concluída

Os administradores podem criar campos de porcentagem concluída, que aceitam entrada decimal e aparecem como barras de andamento quando exibidos em listas.

Por exemplo, use um campo Porcentagem concluída para definir a porcentagem de conclusão de uma tarefa ou projeto em um formulário e veja essa porcentagem exibida como uma barra de andamento em uma lista.

Os administradores também podem configurar exibições que comparam o andamento real com um valor de meta para determinar se as metas estão sendo atendidas e, em seguida, aplicar cores para fornecer alertas visuais em que o andamento não atende às expectativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibição de formulário de um campo de porcentagem concluída

### Exibição de lista de um campo Porcentagem concluída

### Atributo de cores de limite de destino

. *target_field*o atributo está configurado, um segundo atributo chamado *target_threshold_colors*permite que um administrador defina parâmetros adicionais.

Os parâmetros são:

- Diferentes limites nos quais a barra colorida deve mudar de cor
- Uma cor específica para cada limite

O formato do valor deste atributo é **number1:cor1;número2:cor2** e assim por diante. Use este atributo para aplicar cores de aviso a porcentagens de conclusão inferiores às porcentagens de meta. Esses valores são definidos como a porcentagem da meta atingida. Por exemplo, um valor de **0: vermelho; 50: amarelo; 90: verde** exibe uma barra vermelha se o andamento para o percentual de destino estiver entre 0 e 49. Se o percentual do destino estiver entre 50 e 89, a cor será amarela. A porcentagem da meta 90 e acima é exibida em verde. As porcentagens de conclusão que excedem as porcentagens de meta também são exibidas em verde. Ordene os atributos de cor da menor porcentagem para a maior.

Se você não especificar um target_field, um destino de 100 será usado, permitindo que você use os limites de cor com um único valor de campo.

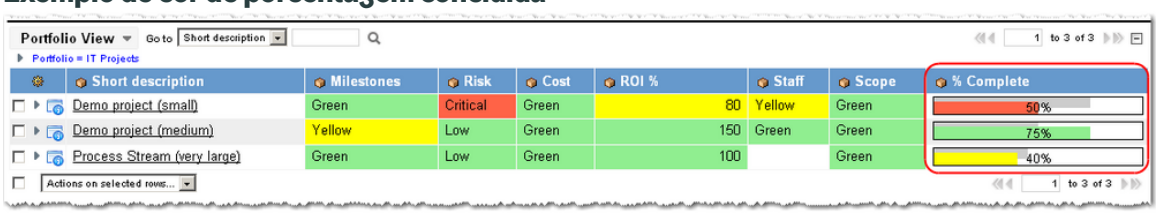
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

A tabela a seguir lista exemplos de percentual de cálculo de meta usando as cores definidas acima.

### Atributo de cores de limite de destino

| Percentual de destino | Valor do campo de porcentagem | Percentual do cálculo de meta | Cor |
|---|---|---|---|
| 100 | 40 | 40% | tomate |
| 65 | 59 | 90.7% | verde claro |
| 15 | 10 | 66.7% | khaki |

### Exemplo de cor de porcentagem concluída




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicione um atributo de campo de destino

Adicione um atributo opcional ( `target_field`para um campo porcentagem concluída para comparar a porcentagem de conclusão real de uma tarefa ou projeto com uma porcentagem de meta em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um campo de destino não for especificado, o destino de 100 será assumido.

## Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em **% Concluído** campo em um formulário.
2. Selecione **Configurar Dicionário** no menu pop-up.
3. No formulário Entrada do dicionário, adicione o seguinte atributo:
   `target_field=percent_complete_target`
4. Atualize o registro de dicionário.

Na lista, uma barra cinza aparece atrás da barra colorida para indicar o valor de destino. A barra de destino cinza aparecerá somente se você tiver definido um campo de destino.

### Tipo de campo Número de telefone

O padrão de número de telefone E.164 garante que todas as informações necessárias para um número de telefone sejam incluídas e formatadas corretamente para rotear com sucesso uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território.

Quando um usuário insere um número de telefone, ele é recebido e armazenado como uma cadeia de caracteres de números. Um campo de número de telefone E.164 formata e valida automaticamente os números para que eles sejam compatíveis com E.164 quando exibidos como números locais e internacionais. O tipo de campo Número de telefone E.164 não substitui o tipo de campo Telefone.

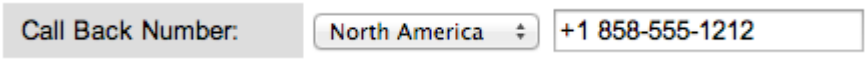
Um campo de número de telefone E.164 é exibido:

- [Opcional] Uma lista de seleção para o território do número de telefone.
- [Sempre] Uma caixa de entrada para inserir números de telefone.
- [Por padrão] Um sublinhado vermelho quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado e não pode ser salvo.
- [Opcional] Um sublinhado verde quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado, mas pode ser salvo com **Outro/ Desconhecido** como o território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Telefone e164**




### Territórios atribuídos

Os territórios são atribuídos a locais e não são atribuídos diretamente aos usuários.

O território de um usuário e, portanto, a funcionalidade de telefone compatível com E.164 do usuário é baseada no local do usuário. Por exemplo, se um usuário tiver um local de **SHS quadra 5, Bloco E., Brasília** Definido na tabela Usuário [sys_user], o registro primário do Brasil na tabela de local define o território do telefone. O território do telefone pode ser atribuído em qualquer nível do Páginas do mapa hierarquia, que é pesquisada indo até o próximo primário até que o território seja encontrado ou nenhum primário permaneça.

### Campos dependentes

No dicionário, você pode especificar um campo dependente no **Usuário** ou **Local** campo, que exibe o território apropriado na lista de seleção do seletor quando um usuário insere um número de telefone.

Por exemplo, se você inserir caller_id No campo dependente na tabela Incidente, o território apropriado é adicionado à lista de seleção do seletor de território quando um usuário insere informações do solicitante.

**Tópicos relacionados**

Tornar um campo dependente

### Configuração do campo de número de telefone E.164

Os administradores podem usar as propriedades do sistema de número de telefone e os atributos de dicionário para fazer determinadas coisas.

As propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos de número de telefone que não têm um atributo de dicionário comparável. Os atributos de dicionário aplicam a configuração somente ao campo de número de telefone ao qual ela é adicionada. Como os atributos de dicionário têm precedência sobre as propriedades do sistema, os administradores podem definir uma configuração global com uma propriedade e aplicar exceções campo a campo.

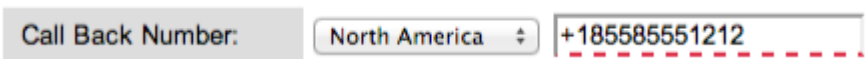
**Nota:** Caracteres alfanuméricos não são permitidos e não são considerados um número de telefone válido.

### Validação de formato de território necessária

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado.

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado. Se um número de telefone não corresponder a este formato, a caixa de entrada exibirá uma linha vermelha abaixo do número de telefone ou a caixa inteira ficará vermelha e os usuários serão impedidos de salvá-la.

**Telefone e164 estrito**



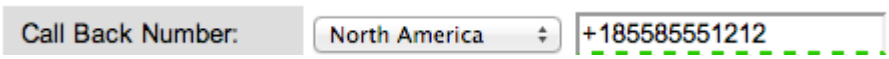

Definindo o. `glide.phone_number_e164.strict`propriedade do sistema para **falso** ou adicionando o. `pn_stricto` atributo de dicionário permite que a caixa de entrada de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

número de telefone exiba uma linha verde abaixo dos números que não correspondem ao formato de território listado para o território selecionado ou que a caixa inteira fique verde. Você pode usar **Outro/Desconhecido** território para armazenar números de telefone inválidos.

**e164 não estrito**



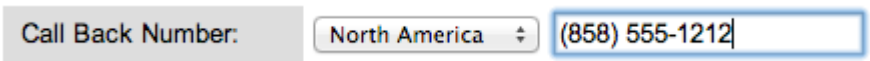

> **Aviso:** A mudança da validação de formato de território opcional para a validação de formato de território necessária pode resultar em falha na validação de alguns números de telefone. Nesses casos, o campo Número de telefone E.164 exibe uma mensagem de erro.

### Entrada de formato internacional

Por padrão, os usuários podem inserir números de telefone no formato local do território e não precisam formatar o número para discagem internacional.

O campo Número de telefone formata automaticamente os números de telefone locais em números de telefone internacionais compatíveis com E.164 quando o usuário termina de editar o campo. Desde que o número de telefone inserido corresponda ao formato do território para um número local, os usuários podem salvar o número de telefone.

**Entrada local e164 do telefone**




**Visor do telefone e164 internacional**

Alterando o. `glide.phone_number_e164.allow_national_entry`propriedade do sistema ou adicionando o. `pn_allow_national_entry`o atributo de dicionário requer que os usuários insiram um número de telefone no formato internacional do território, que começa com o caractere de adição. Os usuários não podem salvar um número de telefone formatado localmente e a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone sem a formatação internacional apropriada.

### Configure a exibição do formato local

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe números de telefone em um formato internacional.

**Visor do telefone e164 internacional**

Altere o número de telefone E.164 para usar o formato local em determinadas circunstâncias por adicionando a seguinte propriedade do sistema :

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| `glide.phone_number_e164.display_national` | • **Tipo**: cadeia de caracteres<br>• **Valor-padrão**: falso<br>• **Outros valores possíveis**: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **ou formulário verdadeiro** : Exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas exibe um formato internacional em listas.<br>○ **todos** : Sempre exibe números de telefone em um formato local.<br>○ **usuário** : Exibe números de telefone somente em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração local do usuário atual.<br>○ **falso** : Não exibe números de telefone no formato local. |

Selecione um dos valores possíveis para determinar como o sistema lida com o número de telefone E.164.

Você também pode adicione o atributo de dicionário a seguir para um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

| Atributo de dicionário | Descrição |
| --- | --- |
| `pn_display_national` | Substitui `glide.phone_number_e164.display_national` Configuração de propriedade de como um campo de número de telefone E.164 exibe números de telefone. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para `glide.phone_number_e164.display_national` propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: falso<br>• Exemplo:pn_display_national |

### Configure a exibição de rótulos de território

Uma propriedade controla como os rótulos de território são exibidos.

Você pode exibir rótulos de território ao lado do número em um campo de número de telefone E.164 definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo de dicionário. Esta exibição será útil se a lista de seleção do seletor de território estiver desativada e você quiser que o usuário veja o território do número de telefone inserido.

A habilitação de rótulos de território também exibe o território do telefone em listas.

Adicione a seguinte propriedade do sistema Para exibir o rótulo do território ao lado do número em um número de telefone E.164.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *glide.phone_number_e164.display_territory_text* | Determina quando um campo de número de telefone E.164 exibe um rótulo de território.<br><br>• **Tipo** : cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão** : somente leitura<br>• **Outros valores possíveis**:<br>◦ **todos** : Exibe o rótulo do território.<br>◦ **nacional** : Exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local.<br>◦ **somente leitura** : Exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou internacional.<br>◦ **somente leitura-nacional** : Exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local.<br>◦ **lista** : Exibe o rótulo do território em uma lista.<br>◦ **lista-nacional** : Exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional.<br>◦ **nenhum** : Não exibe o rótulo do território. |

Você também pode adicione o atributo de dicionário a seguir para um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

| Atributo de dicionário | Descrição |
| --- | --- |
| *pn_display_territory_text* | Substitui *glide.phone_number_e164.display_territory_text*prop que define quando um campo de número de telefone exibe um rótulo de território. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos anteriormente para *glide.phone_number_e164.display_territory_text*prop<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Somente leitura<br>• Exemplo: Pn_display_territory_text |

### Configure os prefixos de discagem direta internacional

Uma propriedade está disponível para controlar a exibição de prefixos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar a exibição do prefixo de discagem direta internacional, que aparece entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada de um campo de número de telefone E.164 nos formulários, definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo de dicionário.

**idd do visor do telefone E164**

Adicione a seguinte propriedade do sistema para exibir o prefixo de discagem direta internacional.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *glide.phone_number_e164.display_users_idd* | Determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada nos formulários.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso |

Você também pode adicione o atributo de dicionário a seguir para um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

| Atributo de dicionário | Descrição |
|---|---|
| *pn_display_users_idd* | Substitui *glide.phone_number_e164.display_users_idd* propriedade que determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada nos formulários. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos acima para *glide.phone_number_e164.display_users_idd* propriedade.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Pn_display_users_idd |

### Configure a lista de seleção do seletor de território do telefone

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe o território de telefone associado ao número de telefone.

Mudar a propriedade do sistema ou adicionar o atributo de dicionário oculta a lista de seleção do seletor de território. Se a lista de seleção do seletor de território estiver oculta, os usuários só poderão inserir um número local ou nacional.

**Seletor ocultar telefone e164**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione a seguinte propriedade do sistema para mostrar ou ocultar a lista de seleção do seletor de território.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* | Determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Ocultar a lista de seleção do seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro |

Você também pode adicione o atributo de dicionário a seguir para um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

| Atributo de dicionário | Descrição |
| --- | --- |
| *pn_display_territory_selector* | Substitui *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* de propriedade que determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos acima para *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto*<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Exemplo: pn_display_territory_selector |

### Propriedades do sistema do campo de número de telefone E.164

Há várias propriedades disponíveis para configurar campos de número de telefone E.164.

**Nota:** Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

#### sistema de campo de número de telefone e.164 propriedades

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| glide.phone_number_e164.strict | Determina se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado.<br>Quando o valor é **verdadeiro** , o campo de entrada de número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários não podem salvar o número de telefone.<br>Quando o valor é **falso** , o campo de entrada de número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### sistema de campo de número de telefone e.164 propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários podem salvar o número de telefone. A lista de seleção do seletor de território oferece a opção de selecionar um **Outro/Desconhecido** formato de território.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |
| glide.phone_number_e164.allow_national_entry | Determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional.<br><br>Quando **verdadeiro** , os usuários podem inserir números de telefone no formato local para o território selecionado. Quando **falso** , os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional para o território selecionado.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |
| glide.phone_number_e164.display_national | Determina se os números de telefone E.164 devem ser exibidos no formato local.<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: falso<br>• Outros valores possíveis:<br>○ **ou formulário verdadeiro** : Exibe números de telefone em um formato local em formulários, mas exibe um formato internacional em listas.<br>○ **todos** : Sempre exibe números de telefone em um formato local.<br>○ **usuário** : Exibe números de telefone somente em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração local do usuário atual. A configuração local do usuário atual é |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### sistema de campo de número de telefone e.164 propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | determinada pelo local associado ao registro do usuário .<br>◦ **falso** : Não exibe números de telefone no formato local.<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |
| glide.phone_number_e164.display_territory_selector | Determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Ocultar a lista de seleção do seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |
| glide.phone_number_e164.display_territory_text | Determina quando um campo de número de telefone E.164 exibe um rótulo de território.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Somente leitura<br>• Outros valores possíveis:<br>◦ **todos** : Sempre exibe o rótulo do território.<br>◦ **nacional** : Exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local.<br>◦ **somente leitura** : Exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou internacional.<br>◦ **somente leitura-nacional** : Exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local.<br>◦ **lista** : Exibe o rótulo do território em uma lista.<br>◦ **lista-nacional** : Exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional.<br>◦ **nenhum** : Não exibe o rótulo do território.<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |
| glide.phone_number_e164.display_users_idd | Determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### sistema de campo de número de telefone e.164 propriedades

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | do seletor de território e o campo de entrada nos formulários.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Local: Adicionar Para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. |

### Atributos do dicionário do campo de número de telefone E.164

Você pode substituir a propriedade do sistema global por determinados atributos de dicionário.

### dicionário do campo de número de telefone e.164 atributos

| Atributo de dicionário | Descrição |
|---|---|
| pn_strict | Substitui `glide.phone_number_e164.strict` a configuração de propriedade que requer que todas as entradas de número de telefone correspondam ao formato do território selecionado. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para `glide.phone_number_e164.strict` propriedade.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Exemplo: Pn_strict |
| pn_allow_national_entry | Substitui `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` configuração de propriedade que determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` propriedade.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Pn_allow_national_entry |
| pn_display_national | Substitui `glide.phone_number_e164.display_national` Configuração de propriedade de como um campo de número de telefone E.164 exibe números de telefone. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para `glide.phone_number_e164.display_national` propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: falso<br>• Exemplo:pn_display_national |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### dicionário do campo de número de telefone e.164 atributos

| Atributo de dicionário | Descrição |
|---|---|
| pn_display_territory_selector | Substitui *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* configuração de propriedade que determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* propriedade.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Exemplo: pn_display_territory_selector |
| pn_display_territory_text | Substitui *glide.phone_number_e164.display_territory_text* propriedade que define quando um campo de número de telefone exibe um rótulo de território. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para *glide.phone_number_e164.display_territory_text* propriedade.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Somente leitura<br>• Exemplo: Pn_display_territory_text |
| pn_display_users_idd | Substitui *glide.phone_number_e164.display_users_idd* propriedade que determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada nos formulários. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para *glide.phone_number_e164.display_users_idd* propriedade.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Pn_display_users_idd |

Tradução automática

## Configure uma regra de exibição de telefone do território

A cadeia de caracteres de números que compõem um número de telefone é validada e formatada automaticamente para um território específico, aplicando uma série de expressões regulares.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O número é validado primeiro em relação às validações de telefone que foram definidas para o território e na ordem especificada pelo **Pedido** campo. Para ser válido, o número deve corresponder à expressão regular definida em **Condição** campo para pelo menos uma validação de telefone.

Depois que um número for validado, o **Condição** a expressão para cada formato definido para o território é aplicada ao número na ordem determinada pelo **Pedido** campos. . **Padrão**

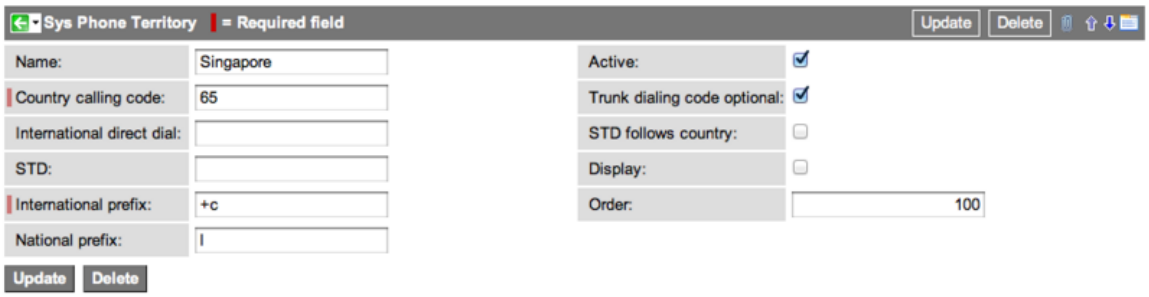
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. **Formato** expressões regulares são aplicadas para produzir um número de telefone formatado corretamente para o território.

A tela Território do telefone do sistema permite que os administradores editem as regras de exibição de um determinado território. Os administradores podem querer modificar o. **Ativo** , **Exibição** , ou **Pedido** campos. Para editar as regras de exibição de um território:

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Exibição de Telefone**.
2. Clique em um território **Nome** .
3. Edite os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
4. Clique em **Atualizar**.




#### Regras de exibição do telefone do território

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome exclusivo do território. |
| Código de chamada do país | . código do país para discar números de fora do território. |
| Discagem direta internacional | O prefixo para fazer chamadas internacionais do território, como 00 ou 001. |
| STD | O código de discagem de tronco do assinante, também conhecido como código de discagem direta à distância, que é uma sequência de números antes do número de telefone que indica se a chamada deve ser roteada para fora da área de chamada local. |
| Prefixo internacional | O prefixo necessário para discar uma chamada internacional, como um sinal de mais. |
| Prefixo nacional | O prefixo necessário para discar uma chamada local. |
| Ativo | Um indicador para se a definição de telefone do território está ativa. Se desativado, este território ficará indisponível para os usuários. |
| Código de discagem de tronco opcional | Um indicador para se o código STD é opcional. |
| STD de acordo com o país | Um indicador para se o código STD deve ser exibido à direita do código de chamada do país. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Exibição | Um indicador para exibir o território na lista de seleção. Desmarcar esta caixa de seleção remove o território da lista de seleção. Se um número internacional for inserido para um território que não é exibido na lista de seleção do seletor de território, esse território será adicionado temporariamente à lista de seleção do seletor somente para esse campo. Por exemplo, se o Reino Unido **Exibição** O campo não está selecionado, o Reino Unido não aparece na lista de seleção do seletor de território. No entanto, se o usuário inserir um número internacional que comece com 44, o Reino Unido será adicionado à lista e o número será formatado e validado de acordo. |
| Ordem | A ordem em que um território aparece em uma lista de seleção. Os territórios são classificados numericamente pelo número atribuído aqui. Se mais de um território receber o mesmo número, eles serão subclassificados em ordem alfabética. Um valor padrão de 100 é atribuído a todos os territórios. Para exibir um território na parte superior da lista, atribua um valor menor que 100. Para exibir um território no final da lista, atribua um valor maior que 100. Por exemplo, se um território for atribuído a uma ordem de 500, ele será exibido no final da lista e se mais de um território for atribuído a uma ordem de 500, eles serão listados em ordem alfabética no final da lista. |

### Validações de telefone

As validações de telefone já estão configuradas para todos os territórios e são aplicadas automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

**E164 validações de telefone**

Phone validations | New | Go to | Order | 1 to 7 of 7

Phone territory = Singapore

| Name | Condition | Order |
|---|---|---|
| SG fixedLine | [36]\d{7}\|[17-9]\d{7,10} | 100 |
| SG fixedLine | 6[1-9]\d{6} | 110 |
| SG mobile | (?:8[1-7]\|9[0-8])\d{6} | 120 |
| SG tollFree | 1?800\d{7} | 130 |
| SG premiumRate | 1900\d{7} | 140 |
| SG voip | 3[12]\d{6} | 150 |
| SG uan | 7000\d{7} | 160 |

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

### Formatos de telefone

Os formatos de telefone já estão configurados para todos os territórios e são aplicados automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

**E164 formatos de telefone**

Phone formats | New | Go to | Order | 1 to 4 of 4

Phone territory = Singapore

| Name | Condition | Format | Order | Pattern |
|---|---|---|---|---|
| SG availableFormats | [369]\|8[1-9] | $1 $2 | 100 | ([3689]\d{3})(\d{4}) |
| SG availableFormats | 1[89] | $1 $2 $3 | 110 | (1[89]00)(\d{3})(\d{4}) |
| SG availableFormats | 70 | $1 $2 $3 | 120 | (7000)(\d{4})(\d{3}) |
| SG availableFormats | 80 | $1 $2 $3 | 130 | (800)(\d{3})(\d{4}) |

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

### Tipo de campo de referência

Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Por exemplo, o. **Solicitante** O campo na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você define um campo de referência, o sistema cria um relacionamento entre as duas tabelas. A adição de um campo de referência a um formulário disponibiliza os outros campos na tabela referenciada para o formulário.

**Nota:** Um campo de referência pode se referir somente a registros de uma outra tabela. Para adicionar um campo que pode fazer referência a registros em qualquer tabela, use o tipo de elemento ID do documento.

Os administradores podem criar novos campos de referência e configurar várias opções para campos de referência.

### Opções do campo de referência

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Valores de exibição | Cada campo de referência armazena um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado. O campo de referência mostra o valor de exibição especificado. |
| Decorações | Uma decoração de referência é um ícone que aparece ao lado de um campo de referência. |
| Estilos de referência | Os estilos de referência são estilos de campo especializados que controlam a aparência dos campos de referência. |
| Qualificadores de referência | Os qualificadores de referência restringem os registros que estão disponíveis para campos de referência. |
| Regras de exclusão em cascata | As regras de exclusão em cascata especificam o que deve acontecer com registros que fazem referência a um registro excluído. |
| Preenchimento automático | Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo. Os administradores podem definir configurações de preenchimento automático. |
| Chave de referência | Uma chave de referência salva um campo diferente de sys_id como o identificador exclusivo de um campo de referência. |
| Habilite a criação dinâmica | Quando a criação dinâmica está habilitada, a inserção de um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar um erro. |

**Dica:** Para obter informações sobre solução de problemas, consulte O campo de referência não mostra o valor de exibição esperado quando selecionado ou aparece em branco [KB0693859] artigo no Now Support Base de Conhecimento.

### Adicione um campo de referência

Adicione campos de referência a uma tabela usando o mesmo método de qualquer outro campo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela relacionada também aparece na lista Tabelas disponíveis para personalizações futuras do formulário.

#### Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Usar referência com pontos para localizar e selecionar o campo na tabela referenciada que você deseja adicionar.

   **Example**
   Aparece como `Table name.Field`. Por exemplo, o endereço de e-mail do solicitante aparece como `Caller.Email`.

4. Clique em **Salvar**.

### Habilite a criação dinâmica para campos de referência

Quando a criação dinâmica está habilitada, a inserção de um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar um erro.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um usuário deve inserir um valor em um campo de referência que corresponda a um registro existente na tabela à qual o campo de referência se refere. Por exemplo, o. **Solicitante** O campo em um incidente deve ter um valor que seja um usuário existente. Você pode habilitar a criação dinâmica para criar um novo registro na tabela referenciada quando um usuário inserir um valor inexistente em um campo de referência em vez de retornar um erro.

#### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** .
2. Preencha os seguintes campos (talvez seja necessário configurar o formulário Dicionário):
   - **dynamic_creation** : Marque a caixa de seleção.
   - **dynamic_creation_script** : Insira um script que cria dinamicamente o registro.
3. Clique em **Atualizar**.
   Exemplos:

   Você pode usar o seguinte `dynamic_creation_script` para criar um registro na tabela referenciada.

```
current.name = value;
current.insert();
```

   **Nota:** O objeto primário pode ser usado para acessar qualquer coisa do registro primário.

   Você pode criar uma inclusão de script chamada `MyUserReferenceCreator` com os seguintes conteúdos:

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },

   create: function(current, value) {
      current.name=value;
      return current.insert();
   },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Quando a inclusão de script é criada, o seguinte `dynamic_creation_script` gera um novo local para um valor de campo de referência inválido:

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

**Tópicos relacionados**

Configuração do layout do formulário

### Configurar regras de exclusão em cascata

Quando um registro é excluído, há diferentes opções de como a exclusão afetará os registros que fazem referência ao registro excluído. Você pode configurar o que acontece com os registros que fazem referência a um registro quando esse registro é excluído.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, se você excluir um registro de usuário referenciado no campo **ID do chamador** em vários registros de incidentes, poderá configurar o que acontece com esses registros de incidentes. Por padrão, as referências são limpas, portanto, os registros de incidentes são mantidos com um campo de **ID do chamador** vazio.

## Procedimento

1. Navegue até um campo de referência em um formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. Localize a seção Especificação de referência.
5. No campo **Regra em cascata de referência**, selecione uma das opções a seguir.

> **Nota:** A opção deste campo não tem efeito para tabelas com relacionamentos m2m, o que significa que, neste exemplo, se as tabelas tiverem um relacionamento m2m, o registro do usuário será excluído.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Limpar** ou **-- Nenhum --** | A exclusão de um registro limpa as referências (opção padrão). |
| **Excluir** ou **Cascata** | A exclusão de um registro também exclui todos os registros de referência. Por exemplo, quando um registro de usuário é excluído, todos os incidentes atribuídos ao usuário também são excluídos.<br>**Cuidado:** Use este método com cuidado. |
| **Restrito** | A exclusão de um registro é restrita, a menos que não haja referências ao registro. Por exemplo, evite que o registro do usuário seja excluído se algum incidente incluir uma referência ao usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Nenhum(a)** | A exclusão de um registro não muda os registros que fazem referência ao registro. |

6. Clique em **Atualizar**.

**Tópicos relacionados**

Modifique entradas do dicionário

### Defina a chave de referência

Por padrão, os campos de referência armazenam o sys_id do registro no banco de dados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao definir uma chave de referência, você pode identificar um campo diferente de sys_id para usar como identificador exclusivo do campo de referência. O valor do campo chave de referência, em vez de sys_id, é armazenado no banco de dados desse campo de referência.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de campo (por exemplo, **resolved_by** Na tabela Incidente).
3. Em **Chave de referência** campo, insira um nome de campo na tabela referenciada (por exemplo, e-mail na tabela sys_user).

   **Nota:** Sempre escolha um campo da tabela referenciada que seja obrigatório e exclusivo.

4. Selecione **Atualizar**.

### Exiba um campo de referência como uma lista de seleção

Você pode exibir um campo de referência como uma lista de seleção em vez de abrir uma janela de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Um campo de referência de opção com uma chave de referência definida não funcionará.

#### Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Na seção Especificação da lista de seleção, selecione uma das seguintes opções em **Opção** campo.
   - **Menu suspenso com --Nenhum(a)--**
   - **Menu suspenso sem --Nenhum(a)--**
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

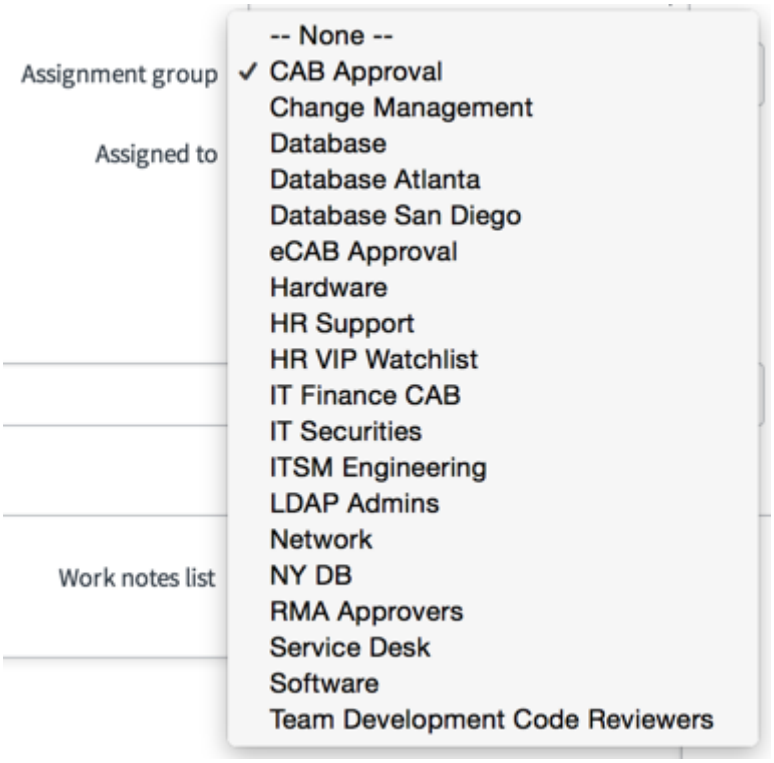
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Em **Atributos** , adicione o atributo a seguir, separado de outros atributos por uma vírgula.

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```

6. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto, com o campo de referência como uma lista de seleção.




**Nota:**

. *glide.ui.max_ref_dropdown*a propriedade do sistema determina se um campo de referência é exibido como uma lista de seleção ou um ícone de referência. Quando o número de opções disponíveis excede o valor desta propriedade, um ícone de referência é exibido em vez de uma lista de seleção. O valor padrão desta propriedade é 25. Esta propriedade afeta toda a instância, no entanto, você pode substituir essa propriedade em um campo individual usando *max_ref_dropdown*atributo de dicionário. A modificação de atributos de dicionário requer a função personalize_dictionary.

. *glide.xmlhttp.max_choices*a propriedade do sistema determina quantas opções são exibidas em uma lista de seleção. Esta propriedade tem um valor de 15 por padrão, no entanto, quando a propriedade não está presente na instância, a instância usa um valor codificado fixo de 10.

**Tópicos relacionados**

Dicionário do sistema

### Valores de exibição

Os campos de referência armazenam um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado.

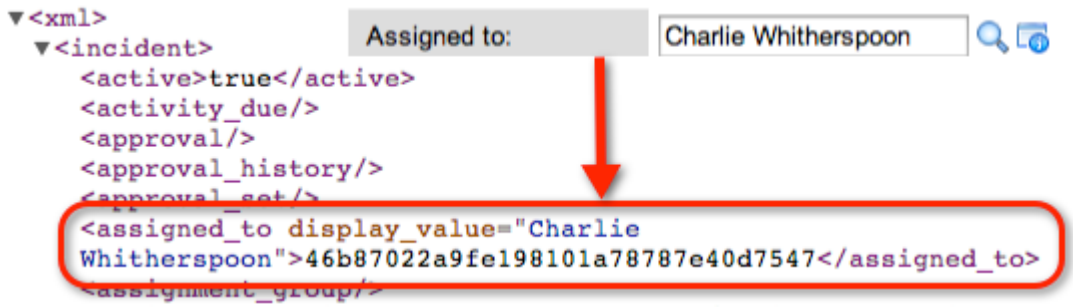
O campo de referência mostra o valor de exibição. Por exemplo, um incidente **Atribuído a.** o campo armazena o sys_id de um usuário específico, mas na verdade exibe o nome do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuário. O exemplo a seguir mostra como **Dirigido por Charlie Witherspoon** , que é o valor de exibição de um registro de usuário, é mostrado em **Atribuído a.** campo.

**xml de valor de exibição**




**Campo de referência**

| Campo de referência | Valor armazenado no banco de dados | Campo de valor de exibição da tabela de origem | Valor exibido na IU |
|---|---|---|---|
| Atribuído a [task.assigned_to] | 46b87022a9fe198101a78787e40d7547 | Nome [sys_user.name] | Dirigido por Charlie Whitherspoon |

Os campos de referência mostram valores de exibição em:

- Listas
- Formulários
- Relatórios
- Sugestões de preenchimento automático
- Slushbuckets

**Tópicos relacionados**

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

### Selecione um campo como o valor de exibição da tabela

Apenas um campo pode ser definido como o valor de exibição de uma tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define **Exibição** valor para **verdadeiro** , uma regra de negócio define o. **Exibição** valor para **falso** para todos os outros campos na tabela. Em versões anteriores, você deve garantir manualmente que nenhum outro campo na tabela tenha um valor de **verdadeiro** em **Exibição** coluna.

**Nota:** As tabelas estendidas herdam o valor de exibição da tabela primária. A definição de um valor de exibição separado para a tabela estendida substitui o valor de exibição da tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Filtro ativado **[Tabela] [is] [nome da tabela referenciada]** .
3. Localize o campo desejado e defina **Exibição** para **verdadeiro** .

   Para obter melhores resultados, escolha um campo obrigatório e exclusivo em cada registro como o campo de valor de exibição.

   **Nota:** Se você fizer com que um campo seja o campo de exibição de uma tabela, certifique-se de traduzir todos os valores do campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para todos os idiomas fornecidos. As opções de campo de exibição que não foram traduzidas não são apresentadas pelo recurso de preenchimento automático (digitação antecipada).

   Os campos de referência procuram o valor de exibição na seguinte ordem:

   a. Um campo com "display" "true" no dicionário do sistema na subtabela mais baixa para tabelas estendidas.
   b. Um campo com display
   c. Um campo chamado **nome** ou **u_name** ou **x_name** .
   d. Um campo chamado **número** ou **u_number** ou **x_number** .
   e. O campo chamado na propriedade Glide `glide.record.display_value_default`
   f. . **Criado em** campo do registro referenciado.

#### Decorações

As decorações de referência são ícones que aparecem ao lado do campo de referência.

A pesquisa de referência está sempre visível e é usada para selecionar um registro para referência. Outras decorações de referência aparecem quando um registro é selecionado.

#### Pesquisa de referência

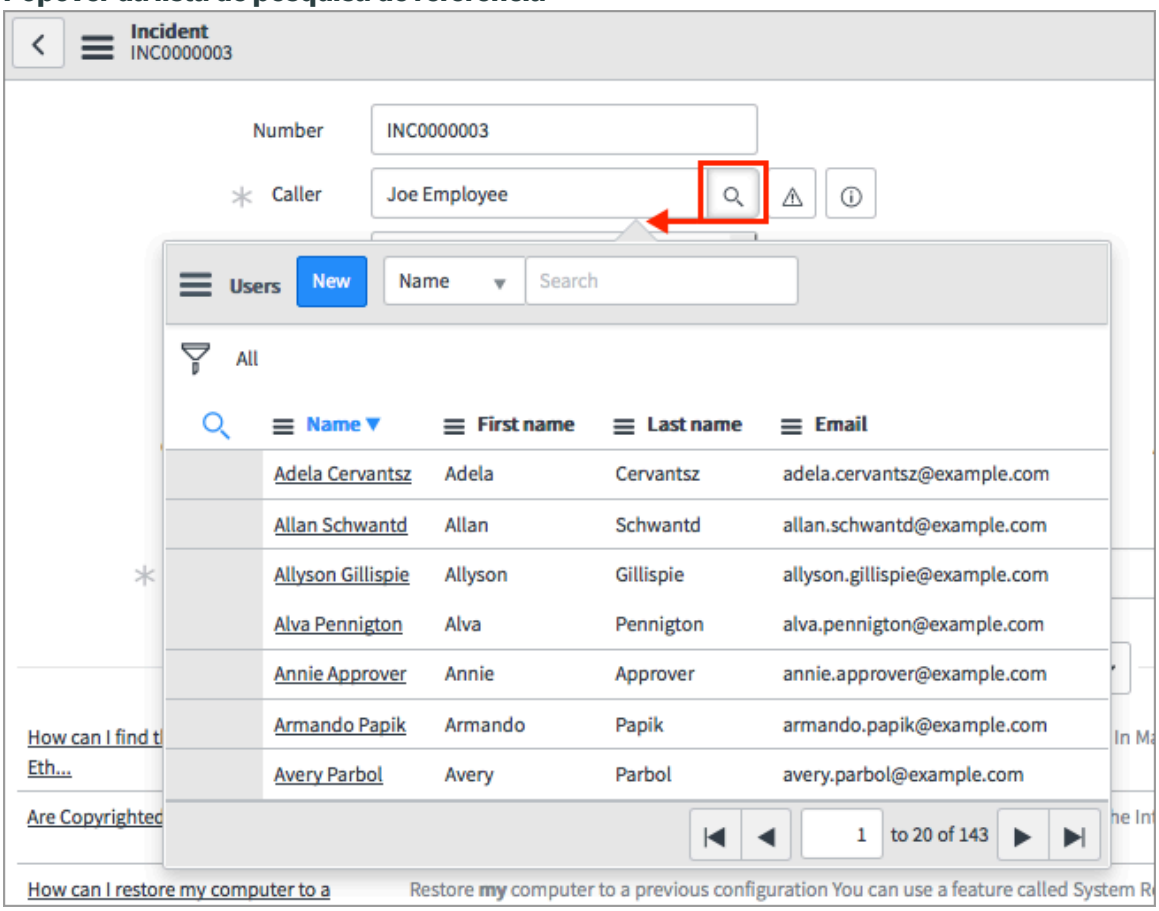
Em formulários, o ícone de pesquisa de referência ( ) aparece por campos de referência editáveis. Clicar no ícone de pesquisa de referência exibe uma lista de registros na tabela referenciada.

Quando a Lista v3 está habilitada, a lista aparece em um popover. Caso contrário, a lista aparecerá em uma janela pop-up.

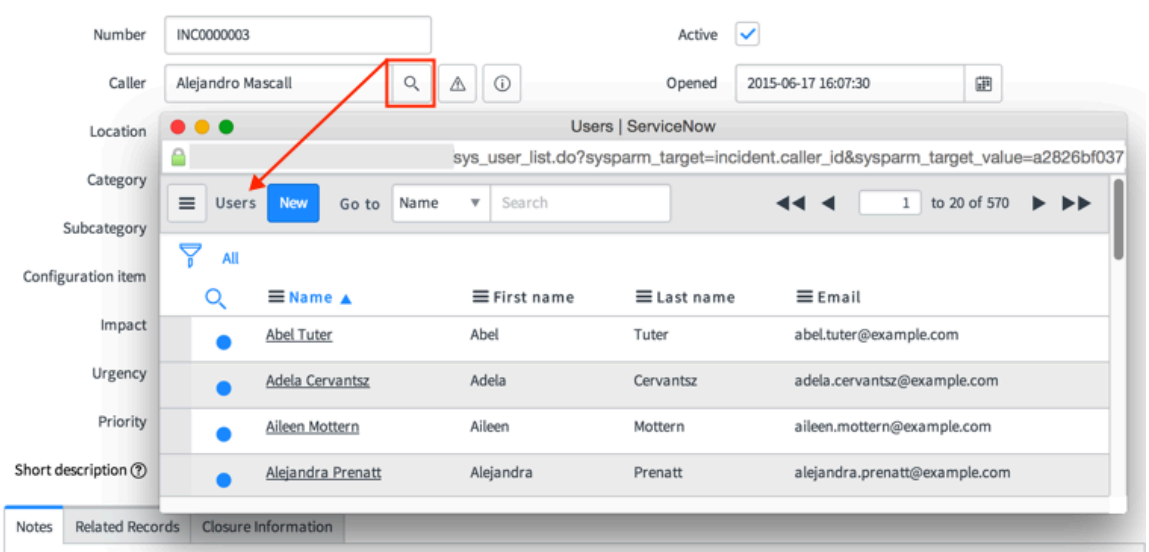
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Popover da lista de pesquisa de referência




### Pop-up da lista de pesquisa de referência




### Pesquisa do seletor de árvore

A pesquisa de referência pode ser renderizada no formato de seletor de árvore modificando o dicionário e adicionando o atributo `tree_picker`.

Não é possível personalizar os nomes de rótulos usados no seletor de árvore. Os nomes dos rótulos são obtidos dos valores na tabela.

**Nota:** A hierarquia de exibição em árvore não aparece nos campos de referência ao usar aplicações móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

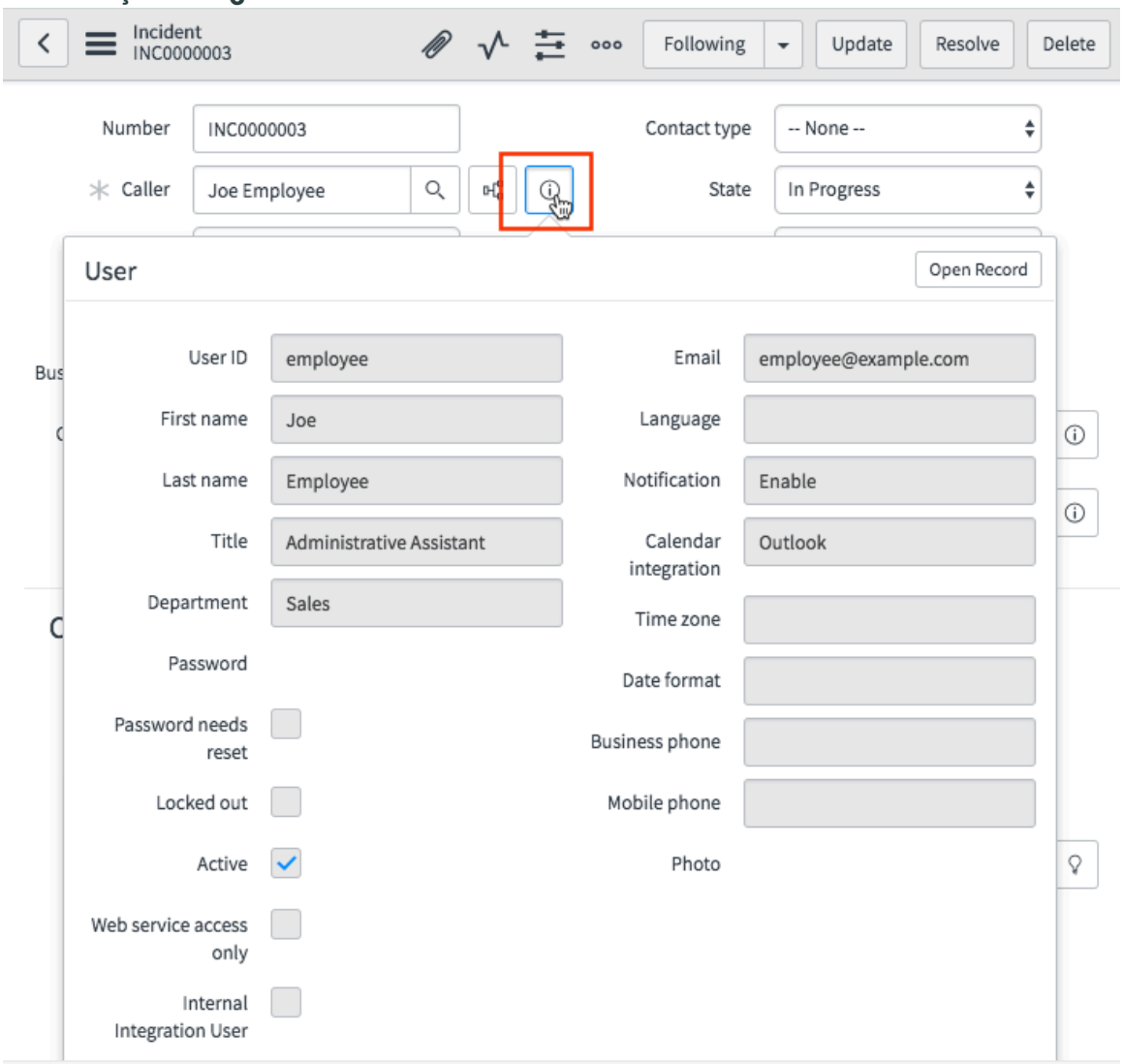
**Tópicos relacionados**

Selecionador de árvore

### Ícone do campo de referência

Em formulários, o ícone de referência ( ⓘ ) aparece por campos de referência preenchidos. Clicar no ícone abre uma visualização somente leitura do registro referenciado.

**Visualização de registro referenciado em um formulário**




A visualização permanece aberta até que você clique em outro lugar no formulário.

Clique em **Abrir registro** para navegar até o registro referenciado.

**Nota:** Ao usar um ícone de referência no Portal de serviços, um formulário é aberto usando a exibição padrão do formulário em vez de uma exibição pop-up. As permissões de gravação neste formulário são as mesmas que abrir o formulário na exibição padrão na IU padrão.

### Configure a exibição do ícone de referência dos campos

Use a exibição de formulário sys_popup de uma tabela para configurar os campos no formulário pop-up que aparecem ao apontar para um ícone de referência. Se a tabela não tiver exibição sys_popup, o pop-up usará a exibição padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário pop-up é exibido somente na seção do formulário superior.

### Procedimento

1. Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando a exibição sys_popup padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância e o nome da tabela:

```
<your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
```

**Nota:** Este formato de URL mostra apenas uma tabela e uma exibição sys_popup padrão. Isso não funciona para registros que usam uma exibição diferente.

**Example**
Um exemplo de uma instância para Acme, a tabela sys_user e a exibição padrão sys_popup:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
```

2. **Opcional:** Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando uma exibição sys_popup não padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância, o nome da tabela e o nome da exibição:

```
<your instance name>.service-now.com/<table
 name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
```

**Example**
Um exemplo de uma instância para Acme, a tabela sys_user e a exibição sys_popup ESS:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
```

3. Configure o formulário para adicionar ou remover campos conforme apropriado.

#### Configure pop-ups em campos somente leitura

Pop-ups de referência e cliques são ocultos por padrão quando um script de cliente, política de IU, variável ou ACL torna o campo somente leitura. A capacidade de ver ou clicar no registro de destino não depende de o campo de referência ser gravável. Você pode mudar a configuração somente leitura.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

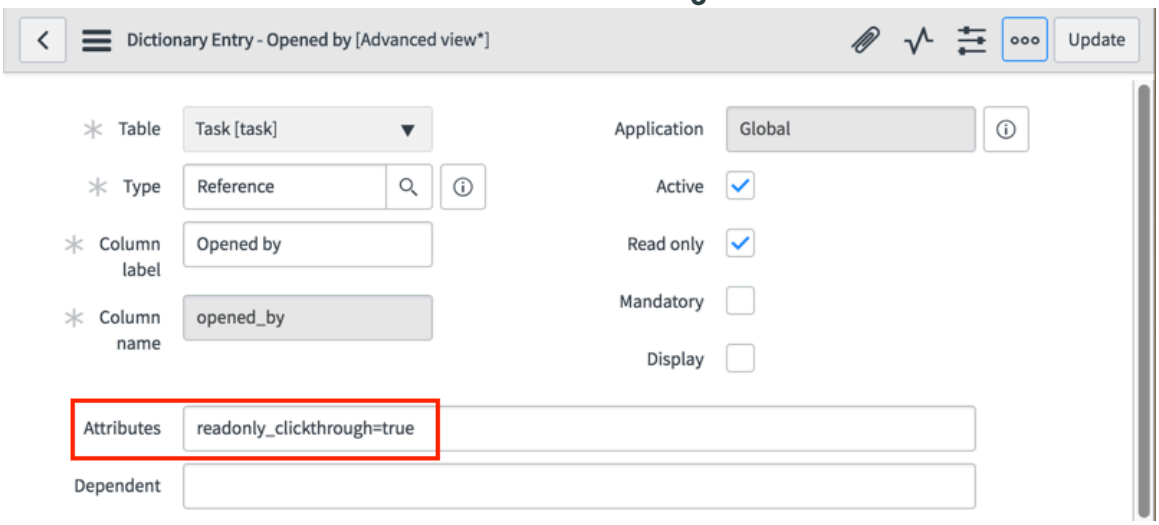
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Altere o valor de **Habilite o clique de um campo de referência quando o campo de referência for somente leitura.** ( `glide.ui.reference.readonly.clickthrough` propriedade ).
   Se definido como verdadeiro, o pop-up será exibido para campos somente leitura e para variáveis.

### O que Fazer Depois
Se este valor do sistema estiver definido como **falso** , você pode substituir a configuração de um campo de referência somente leitura específico. Configure a entrada do dicionário e adicione o. `readonly_clickthrough=true` atributo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Entrada do dicionário mostrando o atributo clickthrough**




### Ícone de Incidentes relacionados

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de referência em um formulário, como **Solicitante** campo para exibir incidentes relacionados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone Mostrar incidentes relacionados ( ) exibe outros incidentes relacionados ao registro referenciado.

### Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicione o. `ref_contributions=user_show_incidents` atributo de dicionário no **Atributos** campo.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone Incidentes relacionados aparece ao lado do campo à direita.

#### Tópicos relacionados

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

### Configure o ícone Mostrar fluxo de trabalho

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de fluxo de trabalho para exibir o fluxo de trabalho relacionado no Editor de fluxo de trabalho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone Mostrar fluxo de trabalho ( ) Abre o fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de fluxo de trabalho e selecione **Configurar** > **Configurar dicionário**.
2. Adicione o. `ref_contributions=show_workflow`atributo de dicionário no **Atributos** campo.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone Mostrar fluxo de trabalho aparece ao lado do campo à direita.

#### Tópicos relacionados

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

## Qualificadores de referência

Use qualificadores de referência para filtrar os dados retornados para um campo de referência.

A campo de referência armazena um link (referência) para um campo em outra tabela, disponibilizando os registros/campos na tabela referenciada para o formulário que contém o campo de referência.

Por exemplo, o. **Atribuído a.** O campo na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user]. Por padrão, todos os valores do campo que está sendo referenciado aparecem em pesquisa de referência e podem ser acessados diretamente por meio do campo de referência (digite adiante). Expandindo o exemplo anterior, se um qualificador de referência não estiver definido, todos os usuários na tabela Usuário serão exibidos na pesquisa de referência. Incluindo os usuários que estão inativos. Às vezes, essa pode ser a funcionalidade desejada. No entanto, em outros casos, somente um subconjunto dos valores disponíveis pode ser desejado. Nesse caso, crie um qualificador de referência para filtrar os dados disponíveis para que somente os valores desejados sejam retornados e disponibilizados para o formulário. Como somente os usuários ativos ou usuários que têm uma função específica. Os qualificadores de referência são robustos e podem consistir em condições simples E/OU, JavaScript em linha ou complexas inclusão de script .

Você pode modificar o qualificador de referência de uma tabela e qualquer tabela baseada nessa tabela (primária ou estendida), definindo um qualificador de referência por meio de Entrada do dicionário formulário. Você também pode modificar o qualificador de referência somente em uma tabela estendida e seus secundários (não na tabela primária), por meio de um substituição de dicionário . Você só pode definir um único qualificador de referência por campo, por formulário/tabela. Os qualificadores de referência não são aplicáveis a construtores de condição. Para obter informações sobre como usar filtragem em construtores de condições, consulte Crie uma opção de filtro dinâmico .

**Nota:**

- A criação de qualificadores de referência requer conhecimento da ServiceNow subjacente modelo de dados (tabelas e campos) e conhecimento do Serviços da Web e. Scripts .
- Para restringir quais dados usuários específicos podem acessar, use ACLs e não qualificadores de referência.

Você pode definir um qualificador de referência usando um dos métodos a seguir.

### Qualificador de referência simples

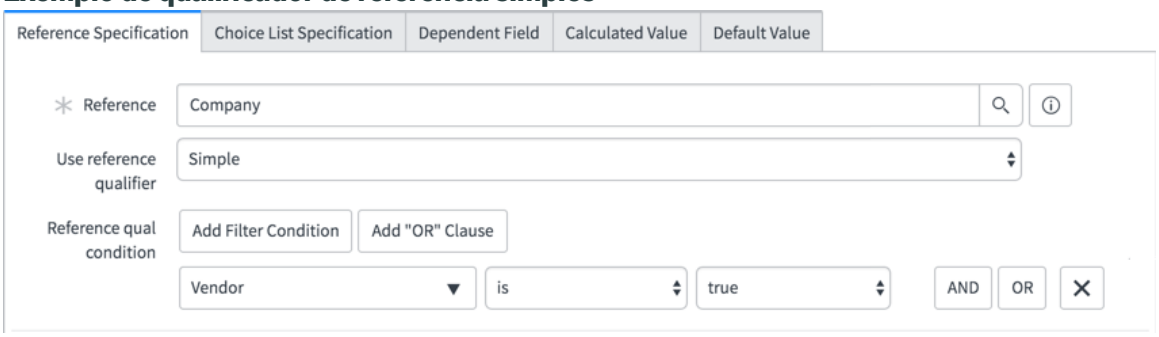
Os qualificadores de referência simples usam instruções AND/OR (condições) para criar filtros simples. Use qualificadores de referência simples ao filtrar condições como se uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

empresa está ativa, um usuário tem uma função específica e/ou um solicitante está em um fuso horário específico. Os qualificadores de referência simples podem ter no máximo 13 condições de qualificador de referência. Para obter informações adicionais sobre como usar construtores de condição, consulte Construtor de condição .

**Exemplo de qualificador de referência simples**



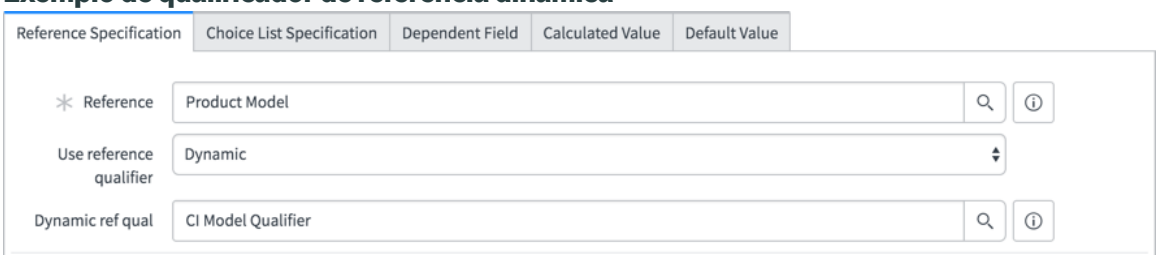

## Qualificadores de referência dinâmica

Os qualificadores de referência dinâmica permitem que você use um Crie uma opção de filtro dinâmico para executar uma consulta em um campo de referência para filtrar o conjunto de dados retornado. As opções de filtro dinâmico são filtros armazenados que podem conter Cadeias de caracteres de consulta codificadas , JavaScript ou script inclui e pode ser usado em vários qualificadores de referência dinâmica. As mudanças feitas em uma opção de filtro dinâmico se aplicam automaticamente a todos os qualificadores de referência que usam a mesma opção de filtro dinâmico. Use este tipo de qualificador de referência quando quiser usar o mesmo filtro em vários formulários ou para fornecer funcionalidade de filtro para implementadores "sem conhecimento de código".

A instância de base fornece várias opções de filtro dinâmico OOB. Se não existir uma opção de filtro dinâmico que atenda às suas necessidades, você poderá criar uma nova opção de filtro dinâmico que seja específica para seus requisitos. Um exemplo de uma opção de filtro dinâmico OOB é o qualificador de referência no **ID do modelo** Campo em um formulário de item de configuração, como o formulário Computador. O qualificador de referência chama o. **Qualificador do modelo de IC** opção de filtro dinâmico, que, por sua vez, chama o. `ModelAndCategoryFilters` inclusão de script. Esta inclusão de script filtra o conjunto de dados com base na classe do IC. As únicas opções para o ID do modelo são opções que pertencem à mesma classe que o IC atual. Por exemplo, somente ICs que pertencem à classe Computador estão disponíveis no **ID do modelo** Campo no formulário Computador.

Para localizar as opções de filtro dinâmico disponíveis, navegue até **Definição do sistema** → **Opções de filtro dinâmico** . No canto direito da lista Opções de filtro dinâmico, clique no ícone de filtro e crie a condição de filtro `Qual de referência disponível é verdadeiro` . São exibidas todas as opções de filtro dinâmico que podem ser usadas em qualificadores de referência dinâmica.

**Exemplo de qualificador de referência dinâmica**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

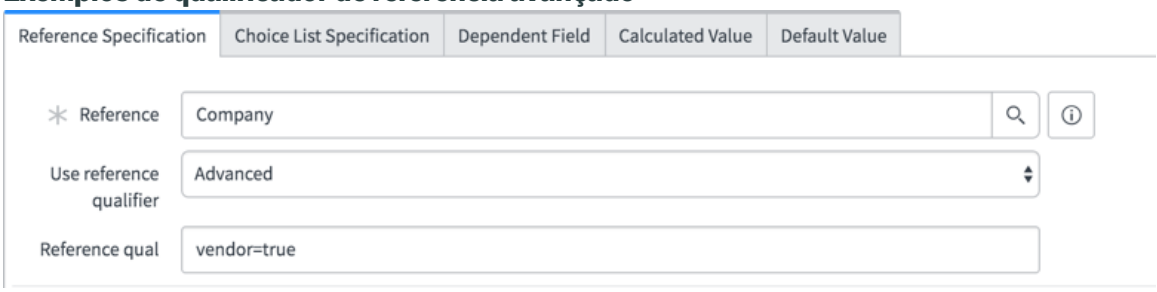
## Qualificador de referência avançado

Os qualificadores de referência avançados permitem que você defina uma cadeia de caracteres de consulta codificada em linha ou JavaScript (código real ou o nome de uma inclusão de script existente ou regra de negócios) diretamente no **Qual. De referência** campo do qualificador de referência. Da mesma forma que os outros tipos de qualificador de referência, quando o formulário é carregado, o filtro é executado e somente os registros que correspondem ao filtro aparecem no campo de referência. Use este tipo de qualificador de referência para implementações que exigem apenas um filtro simples e exclusivo, que não pode ser manipulado por um qualificador de referência simples e não é usado em vários campos de referência.

**Nota:** Como prática recomendada, faça chamadas JavaScript para funções em uma inclusão de script em vez de uma regra de negócios global.

Um exemplo de uma cadeia de caracteres de consulta codificada é `verdadeiro`, que retorna todas as empresas designadas como fornecedores. Inserir esta cadeia de caracteres é o mesmo que usar o construtor de condições, conforme mostrado no exemplo do qualificador de referência simples. Para obter informações adicionais sobre sintaxe de cadeia de caracteres de consulta codificada válida e exemplos, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas .

**Exemplos de qualificador de referência avançado**




Um exemplo de uma chamada JavaScript é `MyScriptInclude().my_refqual()`. Este código chama a função `my_refqual()` na inclusão de script `MyScriptInclude()`. A função deve retornar uma cadeia de caracteres de consulta que pode filtrar as opções disponíveis em um campo de referência.

**Nota:** Você também pode usar filtros JavaScript codificados, como `"você pode usar o javascript: "u_active" ou "u_hr_service" ou "current.hr_service"` nos qualificadores de referência.

Em outro exemplo, se você estiver tentando filtrar com base na empresa atual, não precisará usar um script de pesquisa, mas pode simplesmente adicionar esta linha ao qualificador dinâmico:

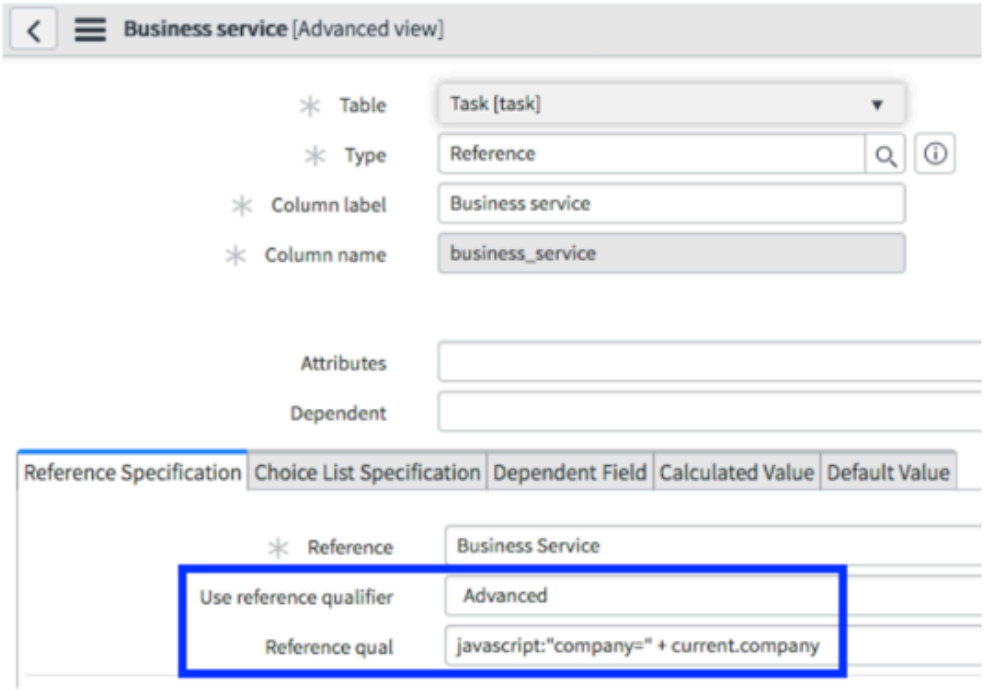
```
return "company=" + current.company;
```

Você também pode simplificar isso e usar um qualificador de referência avançado em vez de um dinâmico:

```
javascript:"company=" + current.company
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter um exemplo adicional, configurar o campo de referência para mostrar somente usuários de um grupo específico, consulte Como selecionar somente usuários de um grupo específico em um campo de referência [KB0831564] artigo no Now Support Base de Conhecimento

.

## Qualificadores de referência e listas relacionadas

Quando um campo aparece em vários Listas relacionadas em uma exibição de formulário única, pode ser necessário validar qual lista relacionada está sendo referenciada para criar corretamente o qualificador de referência para o campo. Nesta situação, configure o controle de lista para a lista relacionada e insira um marcador exclusivo em **Marcador de edição de lista** campo. Este valor de marcador está disponível para filtrar scripts como uma variável chamada `ListEditRefQualTag` . O código de inclusão de script a seguir é um exemplo de uma função que usa esse tipo de marcador.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Usando a sintaxe atual do JavaScript em qualificadores de referência

`atual` É um objeto JavaScript que contém os campos e os valores de campo do registro ativo (atual). Para formulários, este é o registro exibido (carregado) no formulário. Nos qualificadores de referência avançados e dinâmicos, você pode usar o JavaScript `atual` objeto para definir filtros, como `current.company` .

Este JavaScript, em um qualificador de referência, retorna somente os registros da tabela referenciada que são iguais ao valor do campo Empresa do registro atual. Então, se o valor que aparece em **Empresa** O campo é acme, o JavaScript retorna todos os registros de campo de referência cujo valor da empresa é igual a acme (empresa "acme"). Se você abrir um registro cujo valor da empresa é "ViewRite", o JavaScript será resolvido para "ViewRite".

Todos os campos no formulário carregado no momento (tabelas) estão disponíveis para uso com `atual` objeto. Usar referência com pontos para acessar valores em uma tabela, incluindo a tabela referenciada. Por exemplo, no formulário Incidente, o. **Atribuído a.** O campo faz referência à tabela Usuário. Para acessar o endereço de e-mail do usuário, use a seguinte sintaxe: `e-mail: "E-mail"` .

**Tópicos relacionados**

- Crie uma opção de filtro dinâmico
- Crie filtros com script
- Classificações do CMDB

### Configure qualificadores de referência

Os administradores do sistema podem configurar qualificadores de referência que habilitam a filtragem do campo de referência associado.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa orienta você na criação de um qualificador de referência no dicionário do sistema . Ao criar um qualificador de referência no dicionário do sistema, ele não se aplica apenas a essa tabela, mas também a todos os secundários da tabela.

> **Nota:** Você também pode criar qualificadores de referência em tabelas estendidas por meio de substituições de dicionário . As substituições de dicionário afetam somente a tabela estendida e qualquer um de seus secundários, não a tabela primária.

### Procedimento

1. Navegue até campo de referência no formulário ou tabela na qual você deseja definir um qualificador de referência.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Em **Links relacionados** , selecione **Exibição avançada** .
   O qualificador de referência simples está disponível na exibição padrão e na exibição avançada. Os qualificadores de referência dinâmicos e avançados estão disponíveis somente na exibição avançada.
4. Na seção Especificação de referência, verifique se a tabela em **Referência** o campo contém a tabela que você deseja associar ao campo de referência ou selecione outra tabela, se necessário.
5. Em **Use o qualificador de referência** lista de seleção, selecione o qualificador de referência a ser implementado.
6. Configure o qualificador com base no tipo de qualificador de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Simples** : Crie a condição usando as listas de seleção.
- **Dinâmico** : Selecione uma opção de filtro dinâmico existente ou Crie uma opção de filtro dinâmico .
- **Avançado** : Em **Qual. De referência** , insira um Cadeias de caracteres de consulta codificadas JavaScript que retorna uma cadeia de caracteres de consulta ou o nome de um inclusão de script ou regra de negócio para executar.

7. Conclua **Especificação de referência - Personalização adicional** , conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Chave de referência | Identifica um campo diferente de sys_id para usar como o identificador exclusivo do campo de referência. |
| Regra de cascata de referência | Define o que acontece com um registro se o registro referenciado for excluído. As opções possíveis incluem:<br>○ Nenhum(a)<br>○ Cascata<br>○ Limpar<br>○ Excluir<br>○ Não excluir fluxo de trabalho<br>○ Restrito |
| Pontos flutuantes de referência | Sinalizador que determina se deve ou não Configure a opção de edição para relacionamentos um para muitos. |
| Criação dinâmica | Sinalizador que determina se o sistema deve crie um novo registro quando um valor para o campo de referência não corresponde a um registro existente. Se você selecionar esta opção, insira um script que especifique como criar o registro no **Script de criação dinâmica** campo. |

8. Clique em **Atualizar**.

### Restringir o campo Atribuído a por função

Este exemplo mostra como usar JavaScript e uma regra de negócios para restringir o incidente **Atribuído a.** opções de campo somente para os usuários com a função itil_admin.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode mudar itil_admin para qualquer outra função em um campo de referência que se refere à tabela Usuário [sys_user].

#### Procedimento

1. Abra um incidente.
2. No canto superior esquerdo da tela, clique no menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Qual. De referência** campo, insira `javascript: "Sys_idin" getRoledUsers("itil_admin").join(",")` .
4. Salve o registro.
5. Para ver a regra de negócio do sistema de base que este código JavaScript chama, navegue até **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
6. Aberto **GetRoledUsers** .
   A regra de negócio usa o seguinte código JavaScript.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

### Restringir o campo do grupo de atribuição

Este exemplo mostra como usar um qualificador de referência avançado com JavaScript e uma inclusão de script para restringir o incidente **Grupo de atribuição** opções para somente os grupos que contêm o usuário especificado em **Atribuído a.** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

### Procedimento

1. Abra um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse em **Grupo de atribuição** e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Se o formulário aparecer em **Exibição padrão** , em **Links relacionados** , clique em **Exibição avançada** .
4. Em **Use o qualificador de referência** certifique-se de que **Avançado** a opção está selecionada.
5. Em **Qual. De referência** campo, insira `ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()` .
6. Salve o registro.
7. Navegar até **Definições do Sistema** > **Inclusões de script**.
8. Clique em **Nova**.
9. Nomeie suas inclusões de script como `ReferenceQualifierHelper` Para corresponder ao JavaScript na etapa a seguir.
   Este nome garante que o Nome da API seja gerado corretamente, com base no campo Nome.
10. Inclusões de script Com o seguinte código JavaScript.
    Certifique-se de que **Formulário acessível** o campo está definido corretamente para o ambiente.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
  }
  // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

  gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

  return assigneeGroupsQualifier;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 },
 type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

### O que Fazer Depois

Para testar, crie um incidente e selecione um usuário no **Atribuído a.** campo. Clique em **Grupo de atribuição** ícone de pesquisa. São exibidos somente os grupos que contêm o usuário selecionado. Por exemplo, você atribui um incidente a Bob Smith, que pertence a. **Banco de dados** e **Rede** grupo. As únicas opções que aparecem no grupo de atribuição são **Banco de dados** e. **Rede** .

#### O operador INSTANCEOF nos qualificadores de referência

Você pode usar o operador INSTANCEOF em um qualificador de referência para encurtar ou simplificar um qualificador de classe complexo.

Por exemplo, use o operador INSTANCEOF para um campo de referência para a tabela cmdb_ci para especificar que todas as subclasses de uma classe sejam incluídas nos resultados. O qualificador de referência a seguir retorna todos os servidores, incluindo Linux, UNIX, Windows e assim por diante, porque cada uma dessas subclasses estende a classe cmdb_ci_server.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

Em outro exemplo, você pode simplificar o qualificador de referência a seguir de maneira semelhante.

```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Usando o operador INSTANCEOF, o qualificador de referência é reescrito da seguinte forma porque as subclasses do servidor estendem a classe cmdb_ci_computer.

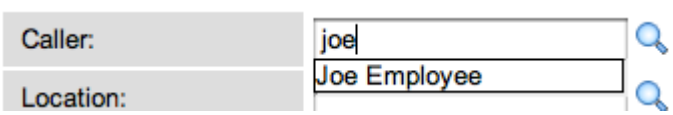
```
 u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

#### Preenchimento automático para campos de referência

Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo.

Os administradores podem configurar opções adicionais de preenchimento automático. Um usuário deve ter permissão de leitura no nível de tabela na tabela referenciada para o preenchimento automático exibir as opções.

**Preenchimento automático**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Atributos de dicionário para preenchimento automático de campos de referência

Existem atributos de dicionário específicos para campos de referência e que determinam o comportamento do preenchimento automático.

**Atributos do dicionário de preenchimento automático do campo de referência**

| Atributo | Descrição |
|---|---|
| ref_auto_completer | Especifica o nome de uma classe JavaScript do lado do cliente que cria a lista suspensa de opções de preenchimento automático. Os valores de classe válidos são:<br>• *AJAXReferenceCompleter*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Os campos de referência usam automaticamente essa classe se não houver outra classe de preenchimento automático especificada.<br>• *AJAXTableCompleter*: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como linhas em uma tabela. A tabela exibe a coluna de valor de exibição da tabela de referência e todas as colunas listadas no atributo *ref_ac_columns*.<br>• *AJAXReferenceChoice*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Além disso, a lista exibe somente até 25 opções correspondentes. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, o campo de referência exibirá as opções com a classe AJAXTableCompleter. |
| ref_ac_columns | Especifica a lista de colunas da tabela de referência a serem exibidas.<br>Separe os nomes das colunas com ponto e vírgula. Por exemplo, *ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* permite que o preenchimento automático corresponda ao texto das colunas user_name, e-mail e sys_created_on. |
| ref_ac_order_by | Especifica a coluna da tabela de referência que classifica as opções de preenchimento automático. Por exemplo, *ref_ac_order_by=name* classifica as opções de preenchimento automático em ordem alfabética por nome. |

## Recursos de IU de preenchimento automático

A classe do completador de tabela AJAX tem várias melhorias na IU.

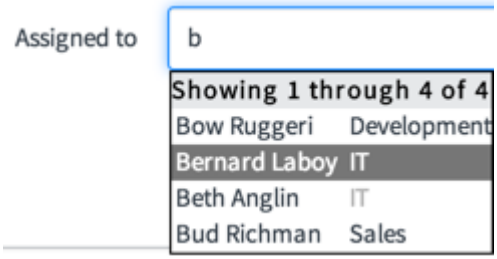
- O completador de tabela sempre exibe o número de registros que a consulta de preenchimento automático encontra.
- O completador de tabela realça toda a linha selecionada, mudando a cor do plano de fundo e do texto.
- O completador de tabela lista um valor para cada coluna.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na primeira vez em que um valor aparece em uma coluna, o completador de tabela o exibe em texto preto.
- O completador de tabela exibe os valores duplicados subsequentes em texto cinza. Anteriormente, o completador de tabela exibia uma célula vazia em uma coluna que continha um valor duplicado.

**Destaque da linha selecionada**




Defina o atributo de dicionário *ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* para usar essas melhorias.

### Defina atributos de preenchimento automático para todas as referências a uma tabela

Um campo herda e usa os atributos de preenchimento automático da tabela de referência, a menos que o campo tenha seu próprio valor para os mesmos atributos. Você pode definir os atributos para referências a uma tabela e isso afeta todos os formulários que fazem referência a essa tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um atributo no nível de campo substitui um atributo no nível de tabela com o mesmo nome. Se um campo usar atributos de referência diferentes daqueles definidos para a tabela de referência, o campo usará ambos os conjuntos de atributos.

Use estas etapas para definir atributos de preenchimento automático para todos os campos em uma tabela que ainda não tenham seus próprios atributos de preenchimento automático. Este exemplo descreve como definir atributos de preenchimento automático para todas as referências à tabela Usuário [sys_user].

**Nota:** O valor do atributo de preenchimento automático de um campo substitui o valor do atributo de preenchimento automático de uma tabela. Isso significa que qualquer valor de nível de campo existente para um atributo de preenchimento automático substitui qualquer valor que o administrador aplique ao atributo de preenchimento automático da tabela de referência.

## Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da sua lista.

| Versão | Ação |
|---|---|
| **Lista v2** | Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna e clique em **Configurar** > **Dicionário**. |
| **Lista v3** | Abra o menu de título da lista e clique em **Configurar** e clique em **Dicionário** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Normalmente, essa linha é a primeira linha da lista. Por exemplo, selecione o primeiro **sys_user** link.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. Em **Atributos** , insira uma lista separada por vírgulas de atributos de preenchimento automático que você deseja aplicar a todos os campos da tabela.

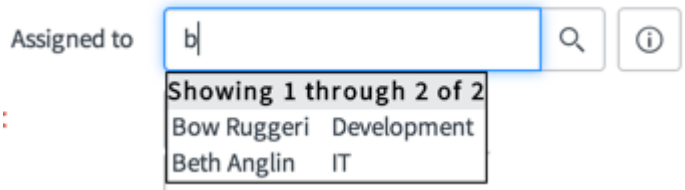
   **Example**
   Por exemplo, para exibir o departamento do usuário com todas as referências à tabela sys_user, insira:

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faça referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente em aberto. Insira um único caractere em **Atribuído a.** campo. As opções de preenchimento automático agora incluem o nome de usuário e o departamento.




### Remova a coluna de valor de exibição

Você pode remover a coluna de valor de exibição de um campo de referência definindo *ref_ac_display_value*atributo como falso.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso faz com que o campo de referência remova a coluna de valor de exibição e exiba somente as colunas listadas em *ref_ac_columns*atributo. Este recurso requer o uso do *AJAXTableCompleter* e *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*. *ref_ac_display_value*atributos.

**Nota:** O preenchimento automático não pode corresponder ao texto de colunas adicionais quando o campo de referência é um produto do *ui_reference*Macro de IU. Isso significa que qualquer ação de preenchimento automático em relação a um seletor, como a lista Representar usuário, só pode corresponder o texto ao valor de exibição.

Este exemplo descreve como remover a coluna de valor de exibição das referências à tabela Usuário [sys_user] e substituí-la por referências às colunas first_name e last_name.

## Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da sua lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Versão | Ação |
| --- | --- |
| **Lista v2** | Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna e clique em **Configurar** > **Dicionário**. |
| **Lista v3** | Abra o menu de título da lista e clique em **Configurar** e clique em **Dicionário** . |

3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Normalmente, essa linha é a primeira linha da lista. Por exemplo, selecione o primeiro **sys_user** link.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. Em **Atributos** , adicione `ref_auto_completer`, `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search` . `ref_ac_display_value`atributos.

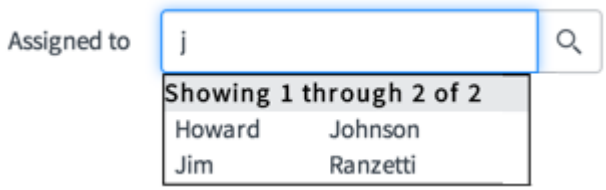
   **Example**
   Por exemplo, para ocultar a coluna de valor de exibição e exibir somente o nome e sobrenome do usuário, insira o seguinte.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_colu
   mns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faça referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente em aberto. Insira um único caractere em **Atribuído a.** campo. As opções de preenchimento automático agora ocultam a coluna de valor de exibição (user_name) e exibem somente as colunas first_name e last_name.




### Melhorar consultas de preenchimento automático

Por padrão, todos os campos de referência usam um **começa com** consulta para pesquisar texto correspondente na tabela de referência. Isso evita que o preenchimento automático seja executado de forma ineficiente **contém** consulta sempre que um usuário pesquisa um campo de referência. Você pode exigir que todos os campos de referência usem um **começa com** consulta.

## Antes de Iniciar

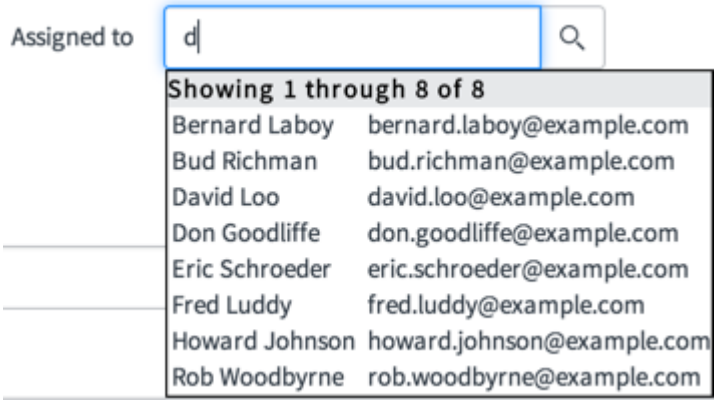
Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo a seguir ilustra um **contém** consulta. Observe que a letra "d" aparece em qualquer lugar no nome ou sobrenome do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

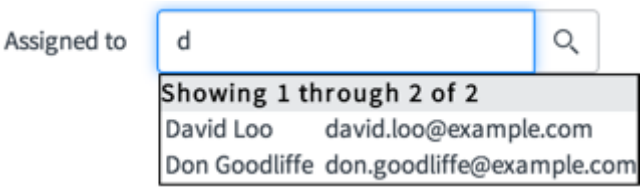



Este procedimento descreve como mudar o. `glide.ui.ref_ac.startswith`propriedade do sistema para sempre usar um `starts with`consulta.

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` E pressione a tecla Enter.
2. Selecione a propriedade `glide.ui.ref_ac.startswith`.
   Para pesquisar a propriedade, insira `*inicia com` em **Vá para** filtro de pesquisa para **Nome** coluna.
3. Em **Valor** campo, substituir **falso** com **verdadeiro** .

   **Nota:** Definindo o. `glide.ui.ref_ac.startswith`propriedade do sistema para **verdadeiro** substitui qualquer existente `autocomplete.contains`configurações nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Teste a mudança abrindo um registro com um campo de referência e inserindo um caractere nele, conforme ilustrado no exemplo abaixo.




## Configure o preenchimento automático para corresponder ao texto de qualquer campo de referência

Por padrão, o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna Valor de exibição. Você pode configurar um campo de referência para corresponder ao texto de qualquer coluna adicional exibida pelo campo de referência.

### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar `ref_ac_columns_search`atributo para habilitar o preenchimento automático para corresponder ao texto em qualquer coluna listada em `ref_ac_columns`atributo. Defina `ref_ac_columns_search`atributo para **verdadeiro** para corresponder o texto de todas as colunas do campo de referência. Por padrão (ou quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

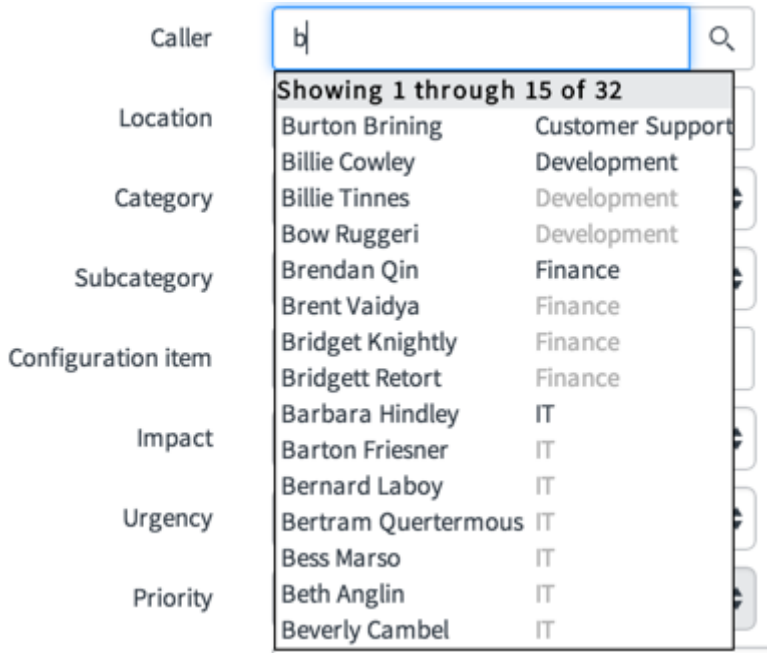
este atributo é **falso** o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna de valor de exibição.

### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo de um campo de referência.
2. Selecione **Configurar Dicionário** na lista de seleção.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. Em **Atributos** , adicione os atributos de preenchimento automático desejados.
   Por exemplo, esses atributos adicionam o campo de departamento à lista de solicitantes e classificam os solicitantes por departamento:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

**Atributo de preenchimento automático**




5. Clique em **Atualizar**.

### Example:

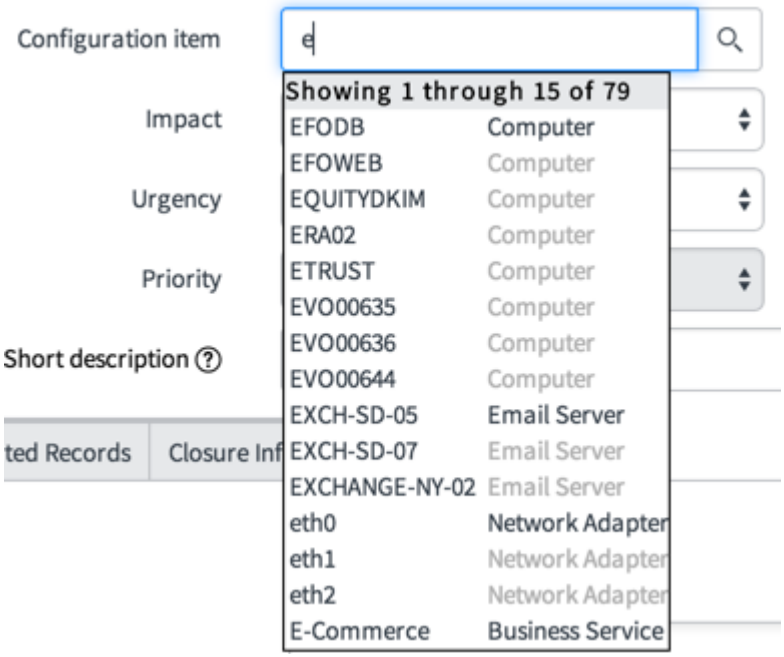
O exemplo a seguir descreve como definir o. **Item de configuração** O campo exibe os nomes das classes de IC das opções de preenchimento automático da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

**Nota:** . *`ref_contributions`*o atributo controla os ícones que aparecem ao lado do campo de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Contém pesquisas de preenchimento automático

Por padrão, o preenchimento automático de referência usa um **começa com** pesquisa. Uma preferência do usuário pode ser criada para implementar um **contém** pesquisa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

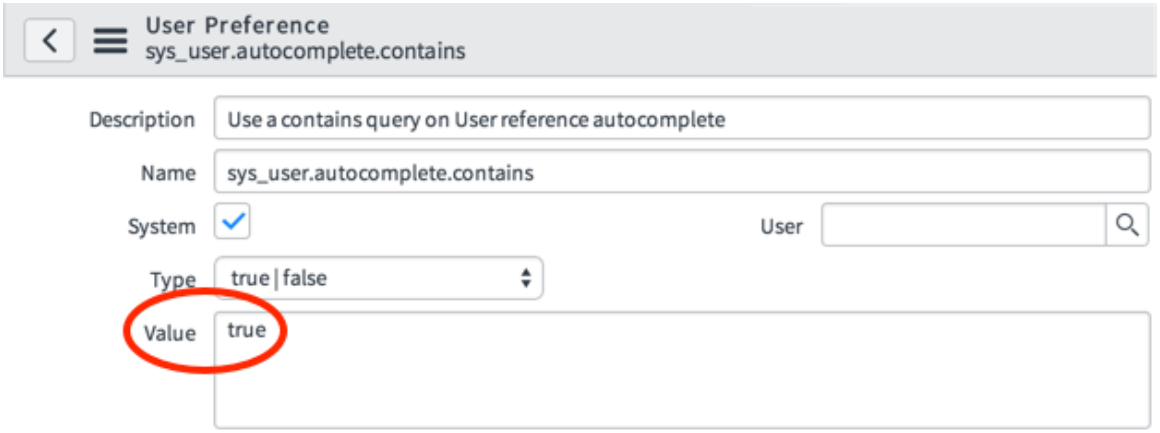
1. . `glide.ui.ref_ac.startswith` propriedade do sistema.
   Para obter mais informações, consulte Melhorar consultas de preenchimento automático.

   **Nota:** Definindo o. `glide.ui.ref_ac.startswith` propriedade do sistema para **verdadeiro** substitui todas as configurações "autocomplete.contains" existentes nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.

2. Navegar até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.
3. Selecione a preferência **"autocomplete.<referenced table>.contains"** .
4. Defina **valor** campo para **verdadeiro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**5.** Clique em **Atualizar**.

## O que Fazer Depois

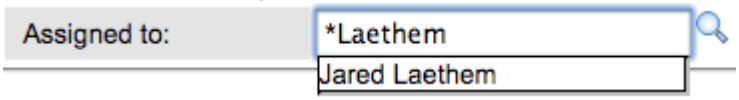
Faça logout e login novamente para exibir a pesquisa atualizada.

### Caracteres curinga nos preenchimentos automáticos de referência

As pesquisas curinga usam a funcionalidade de preenchimento automático.

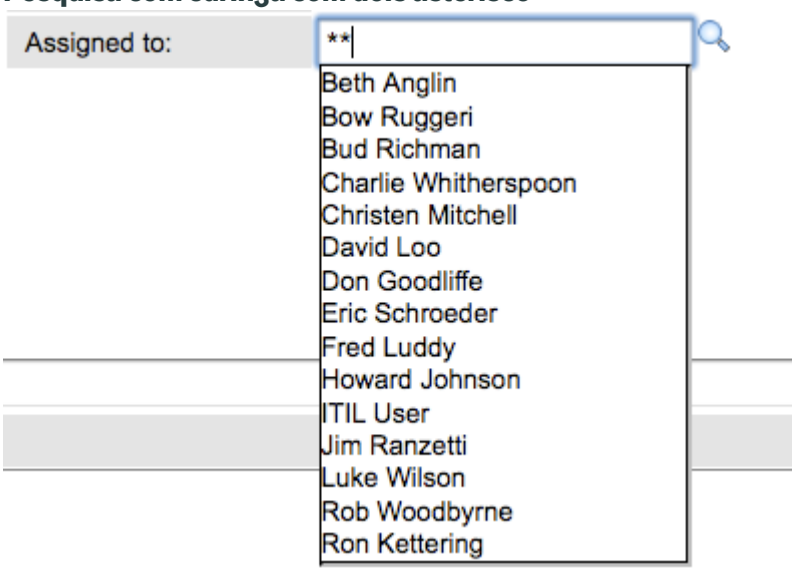
Use um asterisco no campo de referência para pesquisas com curinga.

**Pesquisa com curinga com um asterisco**




Se dois asteriscos forem inseridos, uma lista de registros disponíveis será exibida nas sugestões de preenchimento automático.

**Pesquisa com curinga com dois asterisco**




**Tópicos relacionados**

Caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Seleções recentes

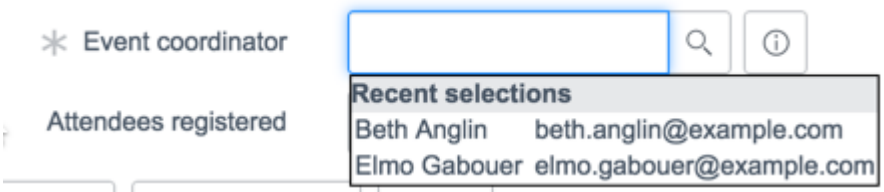
Os campos de referência armazenam uma lista das seleções recentes de cada usuário para permitir que você selecione rapidamente valores anteriores ao preencher um campo de referência.

Por padrão, o sistema armazena até 15 seleções de um campo de referência para cada usuário na tabela Seleção recente [sys_ui_recent_selection]. Você pode ver a lista Seleções recentes selecionando um campo de referência vazio.

**Nota:**

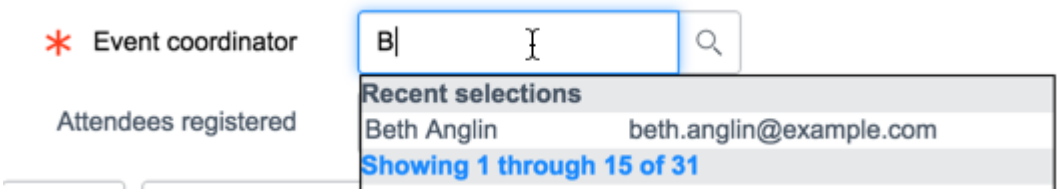
- O sistema não armazena seleções recentes para Catálogo de serviços variáveis de referência.
- As seleções recentes não estão disponíveis em Portal de serviços ou interfaces de usuário móveis.

**Seleções recentes**




O sistema usa o preenchimento automático para filtrar a lista de seleções recentes para corresponder aos valores inseridos.

**Seleções recentes filtradas**




O sistema adiciona um registro Seleção recente sempre que você insere ou atualiza um valor de campo de referência. Os administradores podem controlar o número de seleções recentes que o sistema exibe com `glide.xmlhttp.max_choices`propriedade do sistema. Definir a propriedade como zero desabilita as seleções recentes.

**Nota:**

- . `glide.xmlhttp.max_choices`a propriedade também controla o número de entradas que o sistema exibe nas listas.
- Para obter informações sobre como limpar seleções recentes, consulte Como limpar as "Seleções recentes" que aparecem nos campos de referência. [KB0747334] artigo no Now Support Base de Conhecimento.

#### Tópicos relacionados

Propriedades do sistema disponíveis

### Tipo de campo de sugestão

Para ajudar os usuários a encontrar o que estão procurando, você pode adicionar um campo de sugestão a qualquer formulário.

Tradução automática

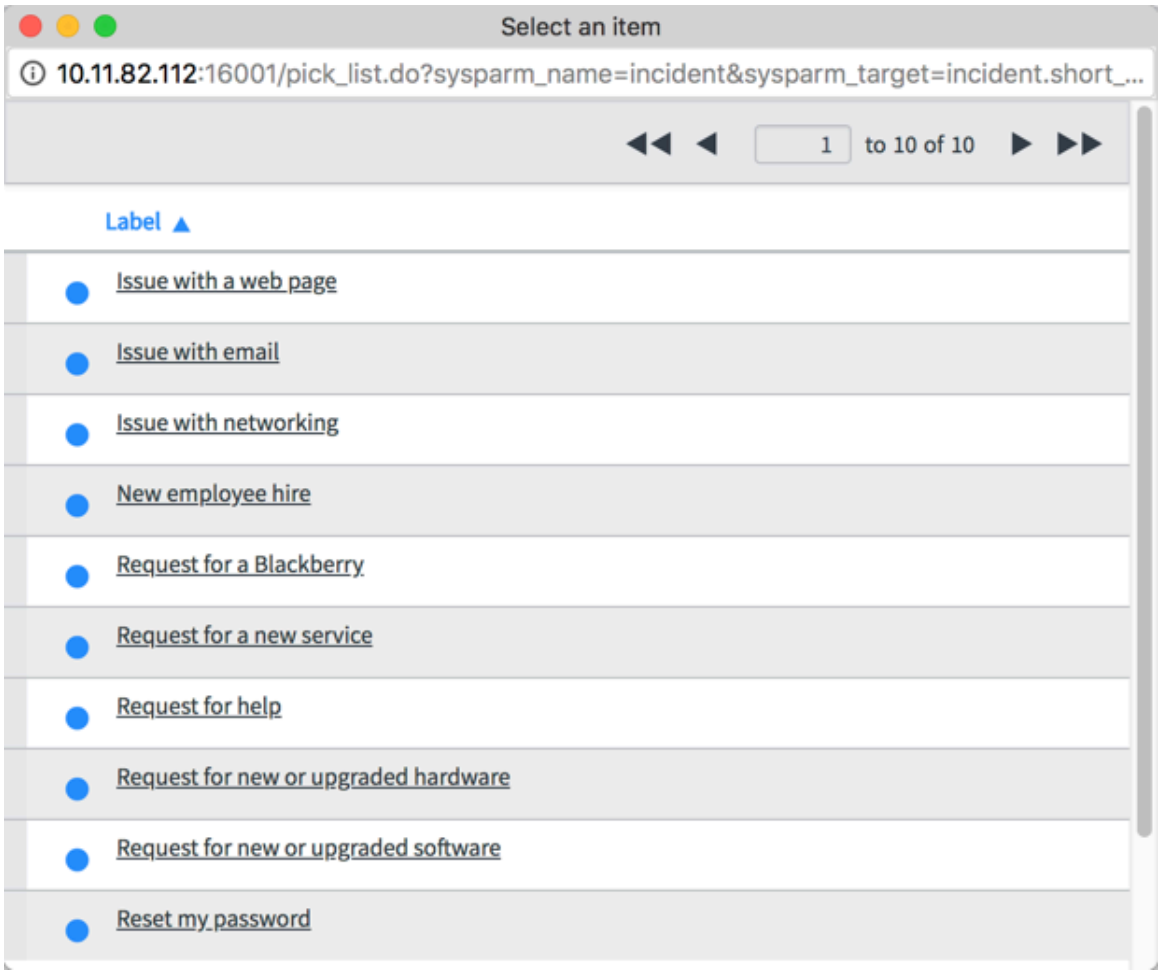
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

### Procedimento

1. Abra o formulário ao qual você está adicionando um campo de sugestão.
2. Adicione um novo campo ou localize um campo existente.
3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
4. Em **Opção** campo, selecione **Sugestão** .
5. Clique em **Atualizar**.

As sugestões são apresentadas ao usuário.




Tradução automática

## Configure o texto sugerido para campos de cadeia de caracteres

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de cadeia de caracteres.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Personalize_choices

### Procedimento

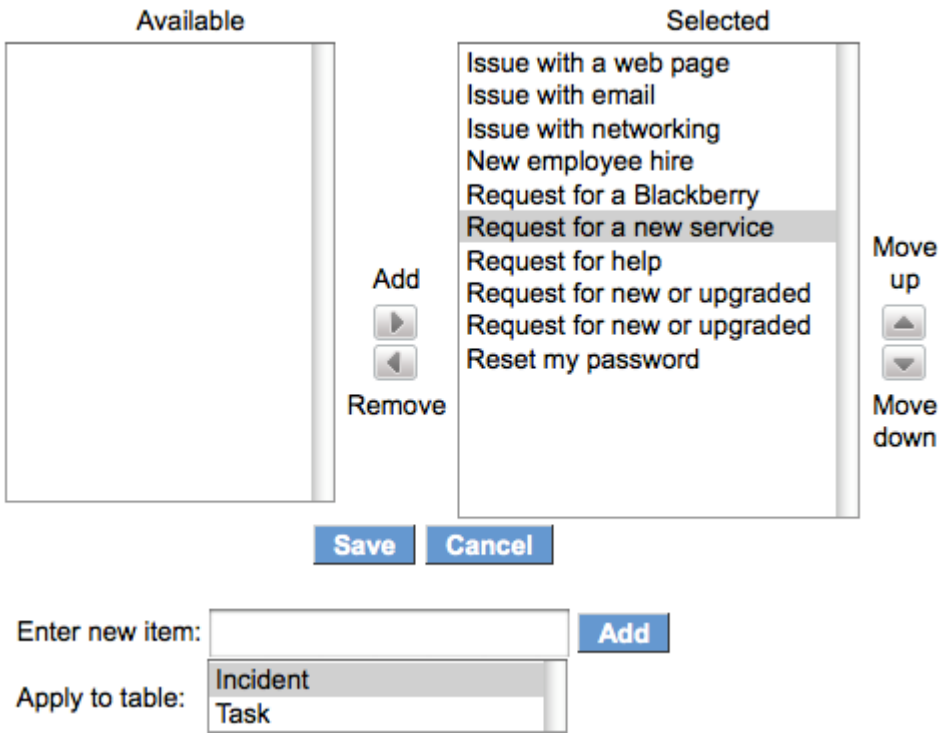
1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configure as opções** .
2. Usando o slushbucket, selecione as opções e a ordem em que você deseja que elas apareçam.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma nova opção, insira o texto sugerido em **Insira o novo campo de item** e clique em **Adicionar** .
- . **Aplicar à tabela** O campo está disponível quando a tabela atual estende outra tabela (por exemplo, Incidente estende Tarefa). Este campo permite que as opções de texto sugeridas sejam configuradas para todas as tabelas que estendem a primária ou somente para a tabela atual (secundária).

3. Clique em **Salvar**.
4. Para editar as opções existentes, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista de seleção.** .

**Example:**




### Configure o texto sugerido para campos de diário

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de diário, como anotações de trabalho ou o fluxo de atividades. As opções de texto sugeridas para campos de registro não estão disponíveis em IU principal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_responses

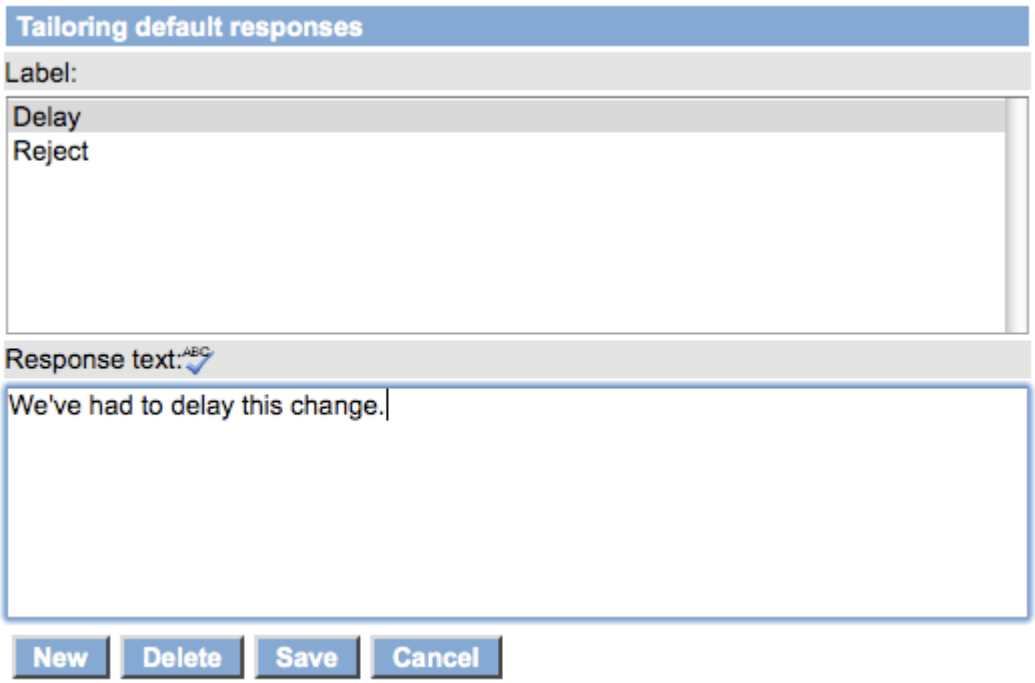
### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar respostas** .
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um rótulo, ou uma breve descrição, para a opção.
4. Insira o texto completo em **Texto de resposta** .
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example:**




### Tipo de campo Wiki

Os campos de texto wiki usam a linguagem de marcação wiki básica e oferecem suporte a links para URLs externos e fontes no sistema.

Alguns campos no sistema de base são compatíveis com Wikitext e os administradores podem adicionar campos de Wikitext em qualquer formulário no sistema.

### Marcadores wiki compatíveis

Marcadores básicos são compatíveis com campos de texto wiki no sistema.

#### Marcadores wiki compatíveis

| Formato | Marcador wiki |
|---|---|
| Cabeçalhos | Cabeçalho 1, Cabeçalho 2, etc. |
| Etapa numerada | Passo 1 |
| Marcadores (vários níveis) | * Marcador 1, **Marcador 2 |
| Recuo | : Nível 1, ::nível 2 |
| Quebra de linha | <br> |
| Tabelas | Suporte completo à tabela, incluindo espaçamento de célula, preenchimento, bordas, sombreamento de fundo, e de largura.<br><br>Por exemplo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Marcadores wiki compatíveis

| Formato | Marcador wiki |
|---|---|
| | {\| class="wikitable"<br>\|-<br>! Header 1<br>! Header 2<br>\|-<br>\| row 1, cell 1<br>\| row 1, cell 2<br>\|-<br>\| row 2, cell 1<br>\| row 2, cell 2<br>\|}<br><br>**Nota:** Tabelas classificáveis não são compatíveis (classe "classificável"). |
| Blocos de código | <pre> Bloco genérico </pre><br><br>JavaScript Sintaxe do <javascript> </javascript><br><br>XML Sintaxe do <xml> </xml> |
| Negrito | '''texto''' |
| Itálico | ''texto'' |
| Ignorar formatação Wiki e HTML | wikitext do <nowiki> </nowiki> |
| Link da web | [http://community.service-now.com/ <link text>] |
| Imagens inseridas | [[Imagem: <image name>]] Para obter mais informações sobre como carregar imagens ou arquivos para o banco de dados, consulte Como armazenar imagens no banco de dados . |
| HTML | Os marcadores HTML mais comuns são compatíveis<br><br>em negrito , forte , itálico , <h1>header1</h1>, <h2>header2</h2>, <h3>header3</h3>, parágrafo , <sub>sub </sub>, <sup>sup </sup>, center  |

### Crie um campo de Wikitext

Você pode criar um campo de Wikitexto em qualquer formulário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

## Procedimento

1. Crie um novo campo com **Tipo** definido como **Wiki** .
2. Clique em **Wikitexto** para começar a editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo Wikitext aparece no formulário.

**Tópicos relacionados**

Adicione e personalize um campo em uma tabela

## Estender a funcionalidade de um campo de texto wiki

Configure o campo Wikitext para vincular a outras fontes no sistema.

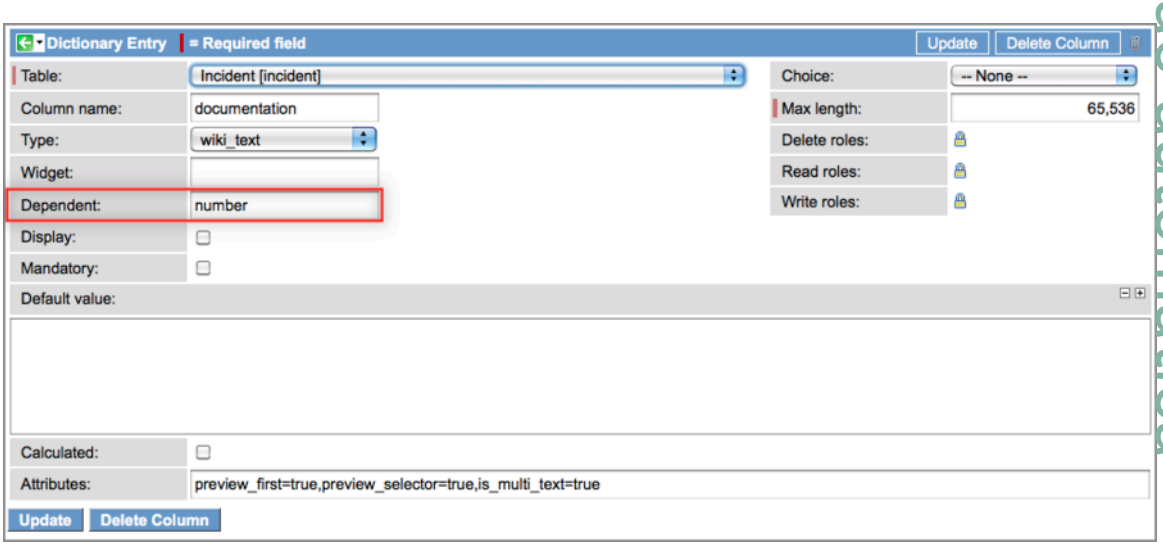
### Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do novo campo Wikitext.
2. Selecione **Configurar Dicionário**
3. Em **Dependente** campo do formulário de dicionário, insira o campo que você deseja usar para vincular a outras páginas.

   Por exemplo, na tabela Incidente, você pode escolher **número** campo.




   Esta configuração permite que você se vincule a qualquer incidente usando o número desse incidente. Por exemplo, para abrir INC0000002, insira [[INC0000002]] .

   O seguinte atributos do dicionário estão disponíveis para campos wiki_text.

   - `preview_first=true` - define o modo de visualização para exibir no carregamento da página, caso contrário, o editor será exibido
   - `preview_selector=true` - habilita o botão de alternância para alternar entre o editor e a visualização
   - `dual_mode=true` - permite exibir o editor e a visualização simultaneamente durante o modo de edição.

Tradução automática

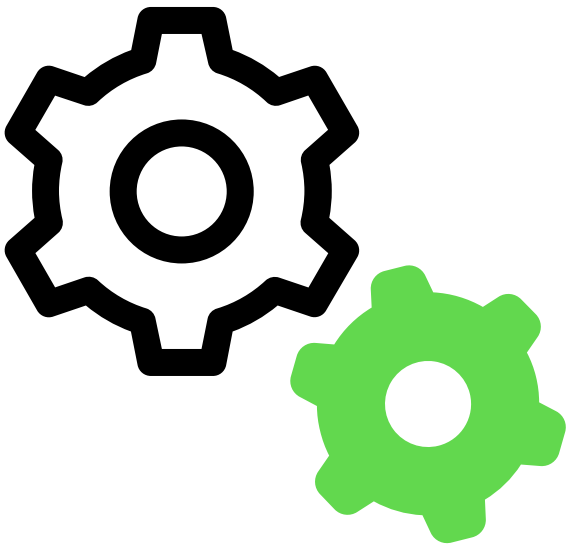
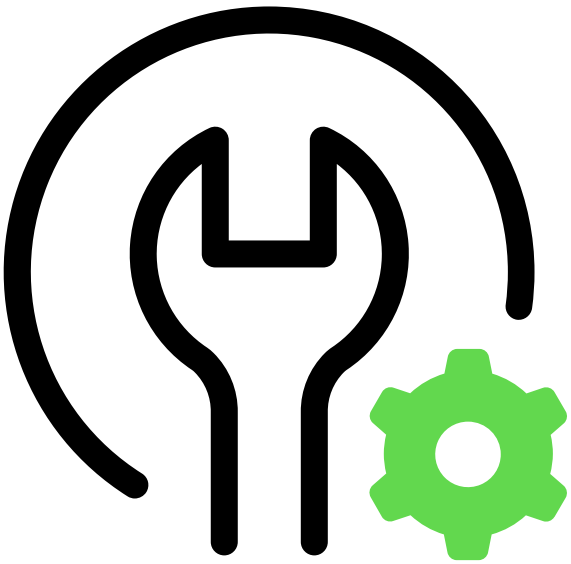
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# ServiceNow AI Platform® administração de lista

Os administradores controlam os dados apresentados aos usuários finais em uma lista, os controles que aparecem e o comportamento dos controles.

## Iniciar

**Nota:** Para obter informações sobre como usar listas, consulte Listas .

| Configurar | Administrar |
| --- | --- |
|  |  |
| Configure listas para todos os usuários. | Administre o comportamento da lista e permita a personalização para usuários individuais. |

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurando listas no ServiceNow AI Platform®

Os usuários com as funções apropriadas podem configurar vários aspectos das listas. As mudanças de configuração se aplicam a todos os usuários.

Com a configuração de lista, você pode adicionar, remover e reordenar colunas de lista. Você pode configurar cálculos para que apareçam em colunas. Você também pode ocultar controles e definir condições de acesso por função para controles de lista existentes. A configuração de listas é chamada de personalização de listas em versões anteriores à versão Fuji.

**Nota:** A configuração de uma lista dessa maneira modifica a lista para todos os usuários. Para fazer mudanças em uma lista visível somente para você, consulte Listas pessoais .

### Configure o layout da lista

Você pode configurar uma lista para escolher quais colunas serão exibidas em uma lista, criar exibições de lista e criar campos na tabela.

#### Antes de Iniciar

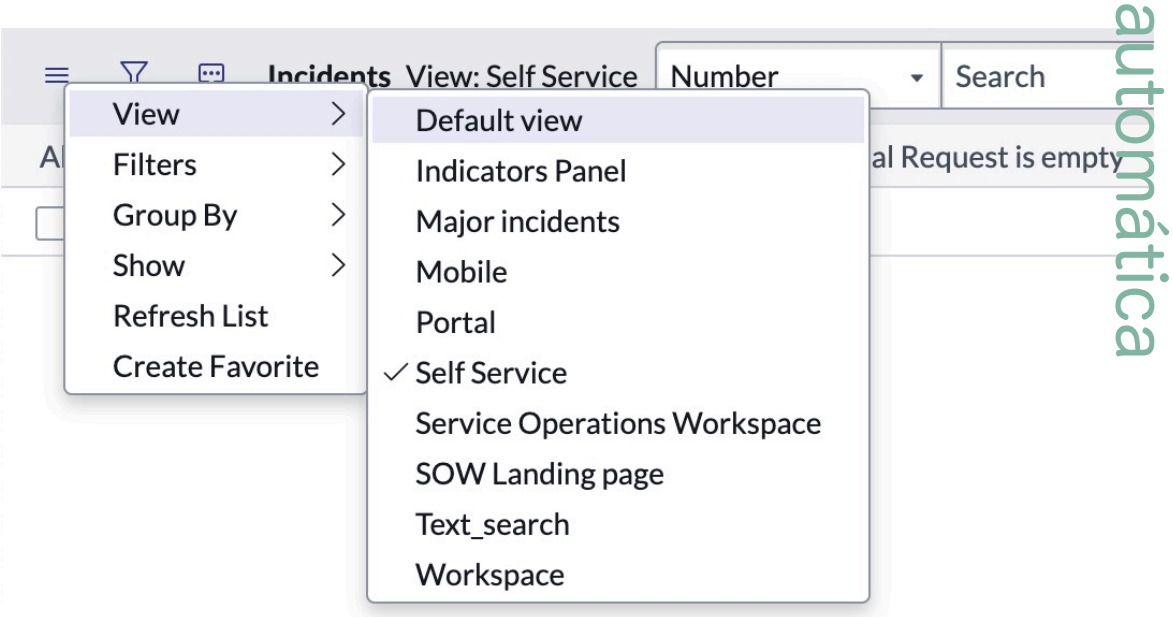
Função necessária: Personalize_list

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o layout da lista

#### Procedimento

1. Navegue até a lista que você deseja configurar.
2. Abra **Controles de lista** e selecione **Exibição** > **(nome da exibição)**para selecionar a exibição que você deseja




configurar.

3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.
4. Adicione, remova ou reordene campos para configurar as colunas exibidas e sua ordem de aparência.
   O primeiro campo sem referência é vinculado automaticamente à exibição do formulário do registro. Por esse motivo, considere usar o número do registro como a primeira coluna no layout da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).

**Nota:**

- Se você usar Listas pessoais e configure a exibição de lista de forma diferente, as mudanças não aparecem até que você redefina sua lista pessoal para os padrões de coluna.
- Os campos inativos são exibidos nas listas configuradas pelo administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los.

**Trouble?**

Se um campo de referência em uma lista for exibido como (vazio) em vez do valor esperado, isso será devido a outro campo na lista que contém uma referência incorreta a um registro órfão ou a um sys_id que não existe na tabela referenciada. A solução é remover os dados de referência incorretos de todos os campos de referência nessa tabela.

### Adicione um campo estendido a uma lista de tabela base

Os administradores podem configurar uma propriedade que determina se os campos em tabelas estendidas podem ser adicionados a uma lista de tabela primária. Por exemplo, quando este recurso está habilitado, você pode exibir e filtrar no **Solicitante** Campo, na tabela Incidente, em uma lista de tabela de tarefas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

**Nota:** A habilitação desta propriedade não mostra os campos da tabela estendida na lista Personalizar.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permita que as listas de tabelas de base (tarefa, cmdb_ci etc.) incluam campos de tabela estendidos (incident_state, os_version etc.) e permita a filtragem em campos de tabela estendida** ( `glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar os campos estendidos nas listas de tabelas primárias ou desmarque a caixa de seleção para desabilitar o recurso.
4. Selecione **Save** (Salvar).

### Configurar cálculos de lista

Você pode configurar cálculos de lista para colunas, que calculam totais, mínimos, máximos e médias da coluna.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_list

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar cálculos de lista para várias colunas na mesma lista. Os cálculos de lista se aplicam somente à exibição da lista na qual estão configurados. Todos os usuários podem ver os cálculos de lista configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:**

- Os cálculos de lista também estão disponíveis em relatórios de lista.
- Os cálculos de lista para um campo calculado só podem operar nos valores *atuais armazenados no banco de dados para cada registro e não nos valores como calculados frescos quando a lista é renderizada.

### Procedimento

1. Em uma lista de registros, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho de uma coluna numérica que você deseja avaliar com cálculos de lista.
2. Selecionar **Configurar** > **Cálculos de Lista**.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de cálculo de lista:
   - Valor total (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
   - Valor mínimo
   - Valor máximo
   - Valor médio (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
4. Selecione **OK**.
   Os cálculos aparecem abaixo do último registro na coluna. Se a lista estiver agrupada, além dos cálculos gerais na parte inferior da lista, os cálculos de grupo serão exibidos abaixo do último registro em cada grupo.

## Omita a contagem de registros em uma lista

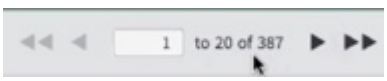
Acelere a rapidez com que as listas são carregadas removendo o cálculo do número total de registros em uma lista.

### Antes de Iniciar

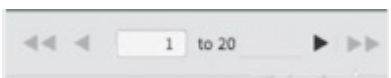
Função necessária: workspace_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cálculo do número total de registros incluídos em uma lista filtrada de tabelas grandes pode levar muito tempo. A plataforma exibe o número total de registros na lista.




Para carregar listas mais rapidamente, você pode remover o cálculo de página para todas as listas filtradas ou somente as listas filtradas especificadas. Quando você remove o cálculo, a contagem total de registros não é exibida e o ícone de seta dupla ( ) está esmaecido.




### Procedimento

1. Abra uma lista, por exemplo Navegar até **incidente** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho na lista e navegue até **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Selecione **Contagem de paginação de remoção** .
4. **Opcional:** Para omitir a contagem de registros somente na exibição específica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Remover contagem de paginação para exibições específicas** .

b. Ao lado da lista específica de exibições impedidas de obter a contagem total de registros, clique no ícone de cadeado ( ).

c. Selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione a exibição em que a plataforma omite a contagem de páginas.

d. Repita a etapa anterior para quantas exibições forem necessárias.

5. Selecione **Atualizar**.

### Configurar controles de lista

Você pode configurar controles de lista, como botões e filtros.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: Personalize_control.

**Procedimento**

1. Abra uma lista.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Preencha o formulário.

**Nota:** Os campos de controle de lista que estão disponíveis para listas incorporadas são mais limitados. A menos que indicado de outra forma, os campos de controle de lista na tabela a seguir estão disponíveis para listas padrão e incorporadas.

**Controle de lista**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome da tabela da lista ou lista relacionada. Por exemplo, **Solicitação de mudança [change_request]** . O sistema define automaticamente este valor. |
| Lista relacionada | Nome da tabela e do campo que definem a lista relacionada. Por exemplo, **sysapproval_approver.sysapproval** . O sistema define automaticamente este valor. |
| Rótulo | Rótulo a ser exibido para esta lista. Permite que um administrador personalize o rótulo de uma lista ou lista relacionada. Se não for fornecido, o rótulo plural padrão para o arquivo será usado. Por exemplo, o rótulo da tabela Incidente seria **Incidentes** . |
| Omitir novo botão | Opção para impedir o. **Novo** botão de exibição nesta lista. Desmarque a caixa de seleção para exibir **Novo** ou para controlar o. **Novo** botão com funções ( **Novas funções** ).<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Omitir botão de edição | Opção para impedir o. **Editar** botão de exibição nesta lista. Desmarque esta caixa de seleção para exibir **Editar** ou para controlar o. **Editar** botão com funções ( **Novas funções** ). . **Editar** o botão não se aplica a todas as listas.<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Omitir se vazio | Opção para omitir **Lista relacionada** do formulário totalmente (sem cabeçalho) se não houver entradas para **Lista relacionada** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Omitir colunas se vazias | Opção de uma lista de nível superior para omitir os cabeçalhos de coluna E filtros/trilhas de uma coluna vazia. |
| Omitir filtros | Opção para ocultar filtros ou trilhas para esta lista. Desmarque esta caixa de seleção se você sempre quiser filtros ou trilhas de navegação ou controlar filtros/trilhas de navegação com funções ( **Funções de filtro** ).<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Omitir links | Opção para ocultar links para campos que fazem referência a outros arquivos nesta lista. Deixe este botão desmarcado para gerar links ou para controlar o uso de links com funções ( **Vincular funções** ). |
| Omitir link de detalhamento | Opção para desabilitar o link para o registro da primeira coluna na exibição de lista. Os usuários ainda podem selecionar o ícone de referência para acessar o registro.<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Listas hierárquicas | Consulte Habilite uma lista hierárquica. Lista hierárquica inserida em uma lista de registros. As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas de um registro sem sair do formulário de lista de registros.<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Tipo de edição de lista | Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais em uma lista. As opções são:<br>○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor.<br>○ **Salvar dados por linhas:** habilita a edição de célula. A linha é salva somente quando o usuário navega para fora da linha ou seleciona **Salvar** ícone ( ). Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro.<br>○ **Desabilitar edição de lista:** impede que os usuários editem células na lista.<br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Marcador de edição de lista | Marcador exclusivo que é enviado para um qualificador de referência como a variável de script `ListEditRefQualTag` . Insira uma cadeia de caracteres arbitrária de letras ou números. |
| Linha de inserção de edição de lista | Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando habilitado, uma linha vazia aparece na parte inferior da lista.<br><br> <br><br><br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Remover contagem de paginação | Opção para remover a contagem de paginação da lista. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Desabilitar consulta de linguagem natural ( NLQ) | Opção para desabilitar o. NLQ Filtre em listas específicas quando o NLQ em listas estiver habilitado na instância. . NLQ o filtro permite que você use linguagem natural para filtrar listas em vez de usar o construtor de condições. Para obter mais informações sobre NLQ filtros, consulte Consulta de linguagem natural .<br>**Nota:** Quando a propriedade do sistema ( *com.snc.listv2.nlq.lists.enabled*(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) está definido como **falso** , a consulta é destruída. O texto inserido na pesquisa substitui as condições existentes. |
| Aplicação | Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração. |
| Novas funções | Funções de usuário que podem acessar o. **Novo** nesta lista. Deixe o campo em branco para permitir que todos os usuários acessem o. **Novo** botão. Esta opção não se aplica a listas incorporadas, que não contêm **Novo** botões. |
| Funções de filtro | Funções de usuário necessárias para que o filtro apareça na lista.<br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Funções de link | As funções de usuário precisam ter links gerados para campos que fazem referência a outros arquivos. |

### Exemplo de configuração de controles de lista

O exemplo a seguir mostra como configurar uma lista de incidentes relacionados em um registro de problema para atender a necessidades de negócios específicas.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: Personalize_control

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Neste exemplo, um rótulo de lista relacionada está configurado para dizer Incidentes secundários , não apenas Incidentes . A lista relacionada também está configurada para remover o. **Novo** Botão para impedir que os usuários criem incidentes a partir do formulário Problema.

#### Procedimento

1. Navegue até um registro de problema.
2. Abra o menu de contexto da lista no **Incidentes** e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, altere **Rótulo** campo para Incidentes secundários .
4. Selecione **Omitir novo botão** caixa de seleção.
5. Selecione **Enviar** para salvar suas mudanças e retornar ao registro anterior, neste caso, o registro do problema.
   No registro do problema, o rótulo da lista de incidentes integrada foi alterado e o **Novo** o botão não está mais disponível.

### Controle de lista avançado com scripts

Você pode escrever scripts para especificar quais elementos de lista, como links, filtros e botões, estão presentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses scripts podem reagir ao registro que está sendo exibido. Para controles de lista relacionada, a variável global **primário** identifica o registro primário. Para listas primárias, não há registro primário.

Configurar O formulário Controle de lista e adicione o campo de script de que você precisa:

- **Condição de omitir colunas:** Se não houver condições, omita os cabeçalhos das colunas.
- **Editar condição:** Omita o. **Editar** botão.
- **Omitir condição vazia:** Se não houver condições, omita o cabeçalho da lista.
- **Omitir condição de filtro:** Omita o filtro de lista.
- **Omitir condição de links:** Omitir links relacionados.
- **Omitir nova condição:** Omita o. **Novo** botão.

Nesses campos de script, se o script for avaliado como **verdadeiro** , o item é omitido. O script a seguir é um exemplo que você pode usar no **ICs afetados** lista relacionada para mostrar somente o. **Editar** se a tarefa primária estiver ativa. Este script é colocado em **Editar condição** campo de script.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

### Configure uma ação de IU de lista

Você pode criar uma ação de IU que abre a interface slushbucket para personalizar listas na exibição de lista.

## Antes de Iniciar

Função necessária: iu_action_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Tabela** , selecione **Lista [sys_ui_list]** tabela.
4. Selecione **Menu de contexto da lista** caixa de seleção.
5. Certifique-se de **Ativo** está marcada.
6. Cole o script a seguir em **Script** campo:

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

**7.** Clique em **Enviar**.

### Mostrar/ocultar controles de filtro

O filtro Mostrar/ocultar usado na configuração de lista lista lista os campos a serem configurados nas condições de filtro.

Os campos mencionados no filtro Mostrar/ocultar são classificados em ordem alfabética.

**Nota:** Se o nome dos campos começar com um caractere acentuado, esses campos serão colocados no final da lista.

Você pode habilitar o. *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale*Propriedade do sistema para classificar os campos do filtro Mostrar/ocultar de acordo com o idioma baseado na localidade. A propriedade sys está definida como **Falso** , por padrão. Se você tiver um script personalizado baseado na classificação alfabética dos campos, a configuração de idioma baseada em localidade poderá quebrar seu script. Portanto, você pode habilitar a propriedade sys somente quando precisar que o filtro seja um idioma baseado em localidade.

**Nota:** Se a propriedade sys não estiver habilitada, os campos serão classificados em ordem alfabética. Os campos que começam com um caractere acentuado são colocados no final da lista.

### Administrando listas no ServiceNow AI Platform®

Os administradores podem controlar a sequência de classificação, permitir listas pessoais, restringir filtros e trilhas, permitir classificação de contexto e muito mais.

## Visão geral da administração

- Controlar a sequência de classificação usada para exibir listas

  Todas as listas têm uma sequência de classificação padrão com base no tipo de campos presentes na lista.

- Administração do editor de lista

  O editor de lista permite que os usuários editem valores de campo diretamente de uma lista sem navegar até um formulário.

- Administração da lista pessoal

  Os usuários podem personalizar o layout para qualquer exibição de lista personalizando uma lista. Os administradores podem configurar opções relacionadas à personalização de lista.

- Administrar linhas de detalhes

  As linhas de detalhe fornecem informações adicionais sobre registros em uma lista.

- Restringir filtros e trilhas com consultas fixas

  A exibição da lista de registros permite que os usuários naveguem para diferentes subconjuntos de uma tabela usando trilhas de navegação e filtros. Você pode limitar o acesso a partes da tabela restringindo links ativos nas trilhas de navegação ou suprimindo trilhas de navegação e filtros para funções específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite uma lista hierárquica

  Você pode habilitar listas hierárquicas para tornar os dados de listas relacionadas diretamente acessíveis de dentro de uma lista v2.

- Classificação de contexto

  A classificação de contexto permite que um usuário classifique uma coleção de registros preferencialmente, ou seja, independentemente dos atributos desses registros.

- Personalizar menus de contexto da lista

  Você pode personalizar o conteúdo e o comportamento dos menus de contexto da lista.

### Controlar a sequência de classificação usada para exibir listas

Todas as listas têm uma sequência de classificação padrão com base no tipo de campos presentes na lista.

Quando um usuário exibe uma lista pela primeira vez, ela é classificada por um dos itens a seguir.

- . **PEDIDO** Os argumentos encontraram a URL. (Consulte a seção a seguir sobre controle de ordem de classificação.)
- . **<table>.db.order** e. **<table>.db.order.direction** preferências do usuário.
- . **IsOrdem** atributo de dicionário.
- . **Pedido** se houver um presente na tabela.
- . **Número** se houver um presente na tabela.
- . **Nome** se houver um presente na tabela.
- O campo especificado como o campo de exibição da tabela.

**Nota:** A tabela de tarefas é uma exceção à sequência anterior. A tarefa e as tabelas estendidas da tarefa usam o. **Número** Campo quando nenhum argumento de URL ou preferência do usuário é encontrado.

## Definir ordem padrão com as preferências do usuário

. **<table>.db.order** e. **<table>.db.order.direction** as preferências do usuário determinam o campo e a direção de classificação vistos pelo usuário. Uma classificação padrão pode ser criada criando registros de preferência do usuário sem valor em **Usuário** e verificando o. **Sistema** caixa de seleção. Esta preferência é aplicada a todos os usuários que não têm sua própria preferência.

## Definir a ordem de classificação padrão no dicionário do sistema

Um administrador pode definir a ordem de classificação dos registros exibidos para uma tabela no dicionário do sistema quando não houver outra classificação especificada. Isso é feito adicionando um atributo chamado **IsOrdem** com um valor de **verdadeiro** para a entrada do dicionário do campo desejado. Esta classificação é a ordem de classificação apresentada a todos os usuários inicialmente. Quando um usuário classifica uma lista, essa preferência do usuário é salva e a lista é sempre classificada para esse usuário com base na preferência de classificação anterior.

**Nota:** **IsOrdem** pode definir qual campo é usado para classificação de lista, mas não pode controlar a direção de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Classificando uma coluna em uma lista de acordo com o idioma da sessão

Por padrão, ao classificar colunas em listas, os valores dos campos são ordenados de acordo com o alfabeto inglês. Para oferecer suporte à classificação de uma coluna de acordo com o idioma da sessão do usuário, você pode configurar o comportamento da instância e o comportamento de colunas individuais. Consulte Classificação de acordo com o idioma da sessão.

**Tópicos relacionados**

Dicionário do sistema

Preferências do usuário

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

### Controle de ordem de classificação

Para qualquer lista, se o usuário tiver clicado em um cabeçalho de coluna para classificar por essa coluna, essa ação será lembrada. Na próxima vez que a lista for exibida, o mesmo campo será usado para ordenar a lista.

Este campo de classificação lembrado pode ser substituído adicionando um *sysparm_order* especificação para a definição do módulo. Por exemplo, se a cada vez **Notícias** é exibido, você deseja que os novos itens sejam listados em ordem de importância e, em seguida, **Notícias** o módulo pode ser atualizado de acordo.

**Defina a ordem de classificação do módulo como o valor do campo Importância**

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

A ordem real (crescente ou decrescente) pode ser especificada adicionando um *sysparm_order_direction* especificação. Aqui estão dois exemplos de classificação de uma lista por **sys_created_on** campo, um crescente e um decrescente:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

## Classificar por vários campos

Para classificar uma lista por vários campos, remova tudo do campo de filtro e coloque-o no campo Argumentos. Por exemplo, se o filtro especificar **[Ativo] [é] [verdadeiro]** e você quiser classificar por categoria e subcategoria, remova a condição e coloque o seguinte nos argumentos do módulo:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Primeiro, este argumento é ordenado pela categoria e, em seguida, pela subcategoria. Se você quiser que qualquer campo seja uma classificação decrescente, mude *PEDIDO* ser *ORDERBYDESC* .

### Administração do editor de lista

O editor de lista permite que os usuários editem valores de campo diretamente de uma lista sem navegar até um formulário.

Os administradores podem gerenciar esse recurso usando as seguintes opções. Algumas das opções não são compatíveis com a Lista v3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure propriedades globais
- Definir configurações de controle de lista para uma tabela
- Configure regras de segurança contextual
- Gerenciar preferências do usuário (somente Lista v2)

**Aviso:** Na Lista v2, o editor de lista não impõe scripts de cliente ou políticas de IU. Na Lista v3, o editor de lista impõe políticas de IU e atributos de dicionário obrigatórios, mas não scripts de cliente. A permissão da edição de lista com scripts de cliente em execução em campos em um formulário pode resultar em dados incorretos sendo salvos no registro. Para sistemas nos quais scripts de cliente ou políticas de IU se aplicam a formulários, considere desabilitar a edição de lista ou criar regras de negócios apropriadas ou o controle de acesso para controlar a configuração de valores no editor de lista. Consulte Use regras de negócio e scripts de cliente para controlar valores de campo para obter informações sobre como gerenciar formulário e edição de lista.

**Aviso:** Você não pode editar campos de estado estendidos da tabela Tarefa [tarefa] de uma lista de registros de tarefa. Os exemplos incluem:

- problem_state
- incident_state
- phase_state
- request_state

Embora esses campos estejam visíveis na lista de tarefas, eles devem ser editados na tabela estendida.

**Tópicos relacionados**

Use o editor de lista

### Configure as propriedades do editor de lista

Configure as propriedades do editor de listas que controlam se as listas podem ser editadas e, na Lista v2, quais tipos de campo não podem ser editados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Para desabilitar a edição de lista, defina **Habilitar edição de lista** ( `glide.ui.list_edit` propriedade ) para **Não** desmarcando a caixa de seleção.
   Esta propriedade é habilitada por padrão e habilita globalmente a edição de lista. Quando você desabilita, o editor de lista é desabilitado globalmente.
3. Para configurar os tipos de campo que não podem ser editados para listas v2, conclua as etapas a seguir.

   a. Localize **Lista de tipos de elemento (separados por vírgulas) que não podem ser editados no editor de lista** ( `glide.ui.list_edit_ignore_types`, que contém vários tipos de elemento que não podem ser editados por padrão.

   **Nota:** Esta propriedade não afeta as listas v3. Não há propriedade equivalente para a Lista v3.

   Os seguintes tipos de campo não são editáveis no editor de lista por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Condições [conditions]
- Moeda [currency]
- ID do documento [document_id]
- Lista de campos [field_list]
- HTML [html]
- Imagem [user_image]
- Lista [glide_list]
- Preço [price]
- Valor do modelo [template_value]
- Tempo [glide_time]
- Funções de usuário [user_roles]
- Vídeo [vídeo]
- Matriz [matriz]

**b.** Adicione quaisquer outros tipos de campo que você deseja desabilitar ao final da lista, separados por uma vírgula.

**4.** Selecione **Save** (Salvar).

### Defina as configurações de controle de lista para o editor de lista

Você pode definir as configurações de controle de lista que afetam o editor de lista.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_control

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurações de controle de lista personalize o comportamento das funções de lista para uma tabela.

## Procedimento

**1.** Navegue até uma exibição de lista da tabela desejada.

**2.** Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.

**3.** No formulário Controle de lista, selecione as configurações desejadas.

### Configurações de controle de lista para o editor de lista

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de edição de lista | Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais em uma lista. As opções são:<br>○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor.<br>○ **Salvar dados por linhas:** habilita a edição de célula. A linha é salva somente quando o usuário navega para fora da linha ou seleciona **Salvar** ícone ( ). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro.<br>○ **Desabilitar edição de lista:** impede que os usuários editem células na lista.<br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |
| Linha de inserção de edição de lista | Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando habilitado, uma linha vazia aparece na parte inferior da lista.<br> <br>Este campo está disponível somente para listas padrão. |

4. Clique em **Atualizar**.

### Configuração da segurança contextual para o editor de lista

O editor de lista impõe as ACLs (regras de controle de acesso) existentes e controles de segurança adicionais para restringir a edição de uma lista.

A operação de segurança list_edit controla especificamente a capacidade de editar informações em uma lista. Aplique esta operação da mesma maneira que a operação de gravação para limitar a edição de lista para campos que exigem que o usuário navegue até o formulário. Os motivos pelos quais você pode exigir que um usuário edite um campo em um formulário incluem restrições complexas de política de IU ou outras políticas que você tenha em vigor.

- acesso de gravação e list_edit ao campo
- acesso de gravação e list_edit a todos os campos dependentes do campo
- acesso de gravação e list_edit a todos os campos que dependem do campo que está sendo editado

Para configurar controles de acesso, navegue até **Segurança do sistema** > **Controles de acesso**. Os exemplos a seguir usam a operação de segurança list_edit para restringir a edição de lista em determinados contextos.

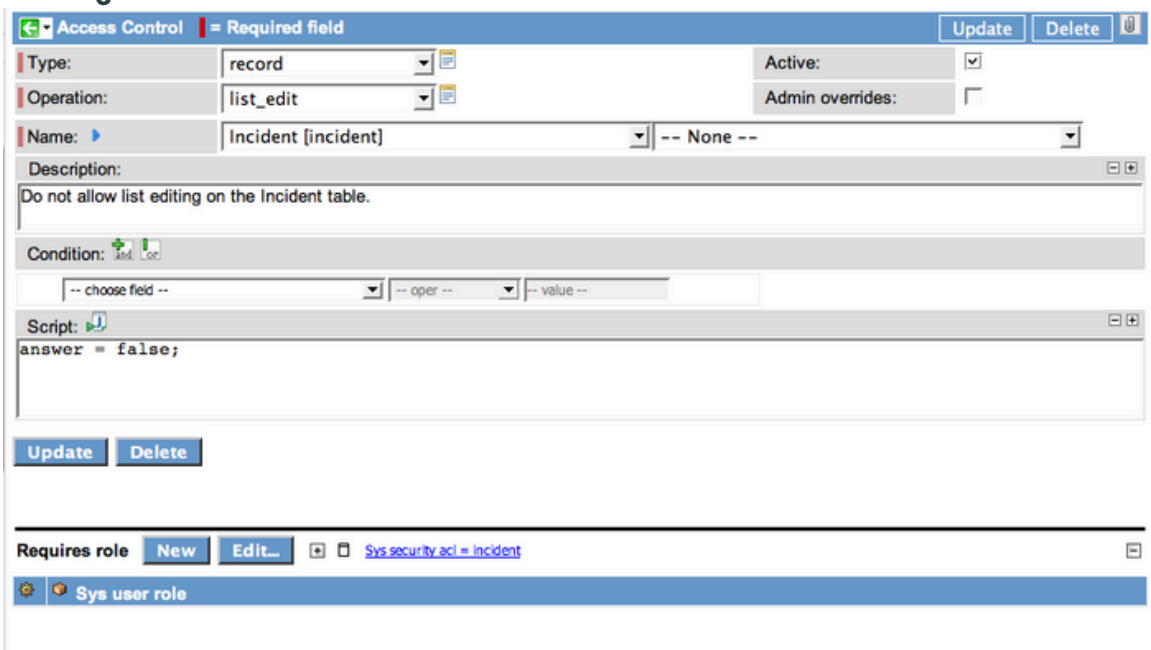
### Exemplo - Restringir uma tabela

Este controle de acesso impede que todos editem todos os campos na tabela Incidente em uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Restringir a Tabela de incidentes

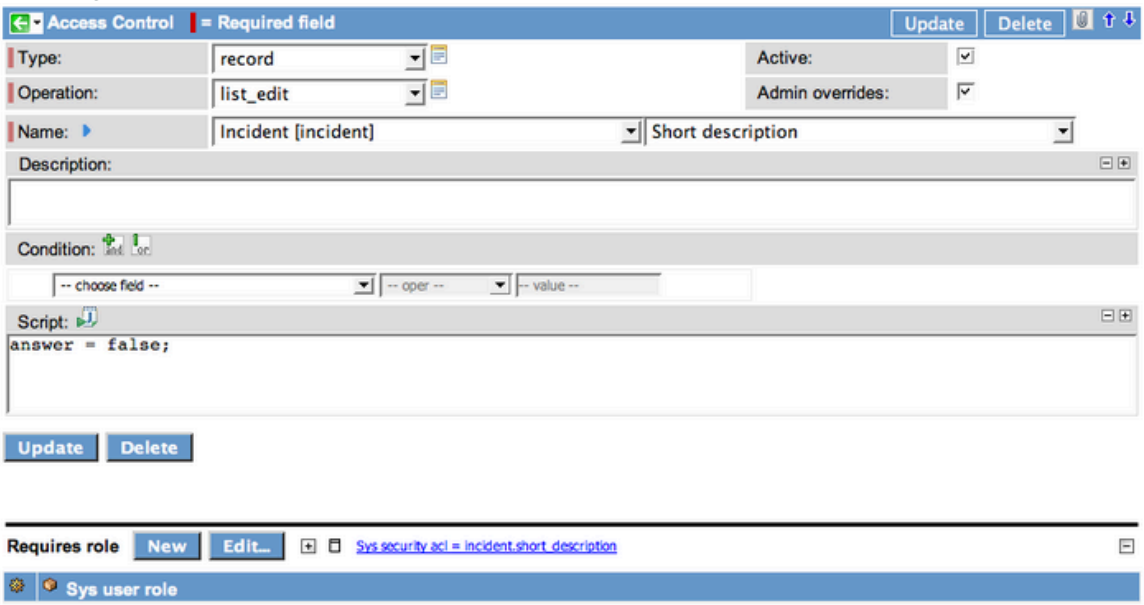



- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:** [incidente]
- **Substituições do administrador:** Desmarque a caixa de seleção.
- **Script:** resposta: falsa;

### Exemplo - Restringir um campo

Este controle de acesso impede que todos, exceto um administrador, editem o campo Descrição resumida de um registro de incidente em uma lista.

### Restringir a Descrição resumida do incidente




Tradução automática

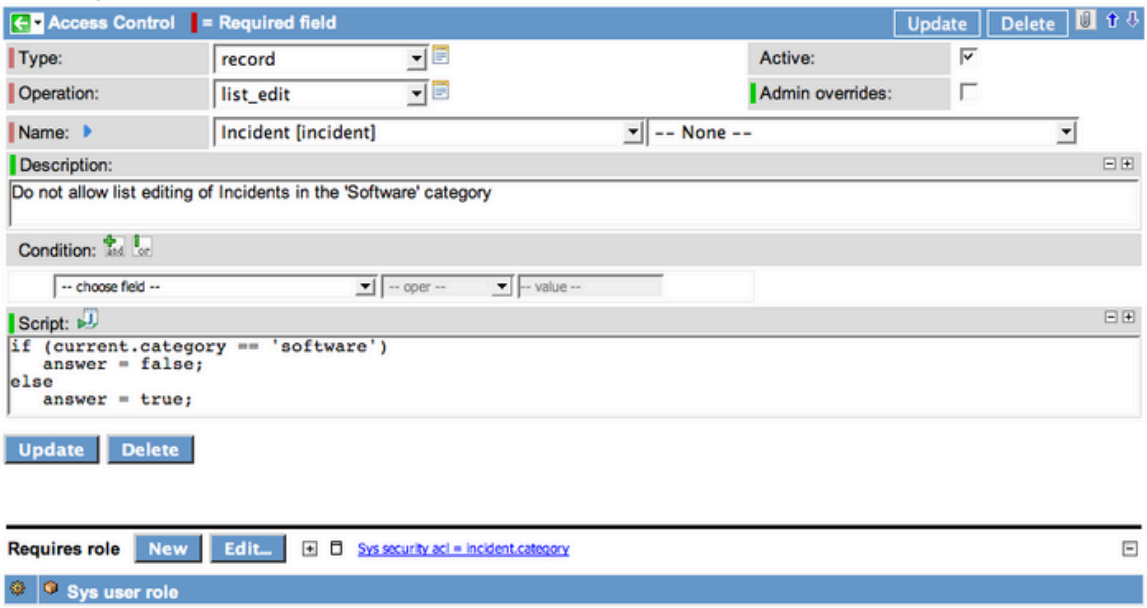
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nome:** Incidente [incidente], Descrição resumida
- **Substituições do administrador:** Marque a caixa de seleção.
- **Script:** `resposta: falsa;`

### Exemplo - Restringir um campo com um script

Este controle de acesso impede que todos editem um incidente com uma categoria de Software em uma lista. É definido por um script.

**Restringir incidentes de software**




- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:** [incidente]
- **Substituições do administrador:** Desmarque a caixa de seleção.
- **Script:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

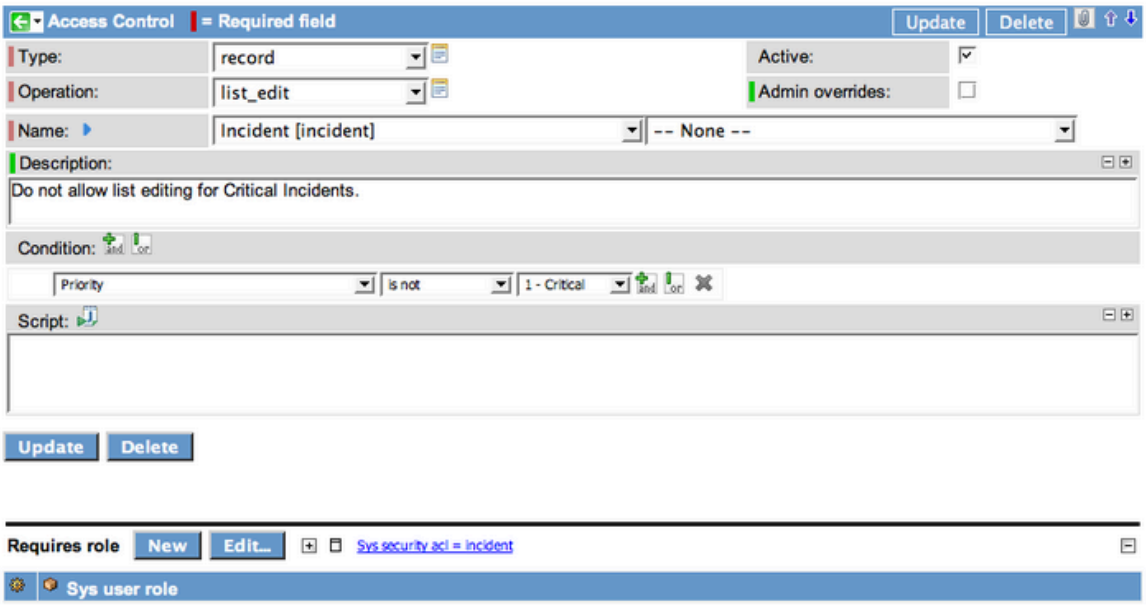
### Exemplo - Restringir um campo com uma condição

Este controle de acesso impede que todos editem um Incidente Crítico em uma lista. É definido por uma condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Restringir Incidentes Críticos




- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:** [incidente]
- **Substituições do administrador:** Desmarque a caixa de seleção.
- **Condição:** A prioridade não é 1 - Crítica

### Preferências do usuário para edição de lista

Os usuários podem definir preferências do usuário para edição de lista personalizando uma lista (disponível quando a mecânica de lista está ativada).

Para exibir e gerenciar as preferências do usuário do editor de lista, navegue até **Administração de Usuários** > **Preferências do usuário**.

**Preferências do usuário para edição de lista**

| Nome de preferência do usuário | Descrição |
|---|---|
| list_edit_enable | Defina o valor como **verdadeiro** para habilitar ou **falso** para desabilitar a edição de lista. O valor padrão é **verdadeiro** . |
| list_edit_double | Defina o valor como **verdadeiro** para clicar duas vezes ou **falso** para clique único. O valor padrão é **verdadeiro** . |

**Tópicos relacionados**

Administração da lista pessoal

### Administração da lista pessoal

Os usuários podem personalizar o layout para qualquer exibição de lista personalizando uma lista. Os administradores podem configurar opções relacionadas à personalização de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na Lista v2, os administradores também podem desabilitar ou restringir o acesso à personalização da lista. Esta funcionalidade não é compatível com a Lista v3.

### Habilitar ou desabilitar listas pessoais

Você pode habilitar ou desabilitar listas pessoais por meio do módulo Macros de IU.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: iu_macro_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Ative (ou desative) o. *`list_mechanic2`*Macro de IU.

### Controle quais funções podem personalizar listas

Você pode controlar quem pode criar listas pessoais.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade rotulada **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar Listas pessoais. Se estiver em branco, todos podem usar** ( *`glide.ui.list_mechanic.roles`*).
3. Insira as funções para as quais as listas pessoais estão disponíveis, separadas por vírgulas ou deixe o campo em branco para permitir o acesso de todos os usuários (padrão).

### Gerenciar listas pessoais

Os administradores podem gerenciar listas pessoais.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Listas**.
2. As listas pessoais têm um valor de usuário em **Usuário** campo.

#### Tópicos relacionados

Listas pessoais

### Administrar linhas de detalhes

As linhas de detalhe fornecem informações adicionais sobre registros em uma lista.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para exibir linhas detalhadas, um administrador deve habilitá-las globalmente e adicioná-las às listas.

**Nota:** Linhas de detalhe não são compatíveis com a Lista v3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Para habilitar linhas de detalhe, adicione uma nova propriedade do sistema com os seguintes valores de campo.

| | |
|---|---|
| Nome | glide.ui.list.detail_row |
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| Valor | verdadeiro |

2. Para adicionar linhas de detalhes a uma lista, conclua as etapas a seguir.

   a. Adicione o. `detail_row` atributo de dicionário para a tabela.
   Especifique o nome do campo a ser exibido no seguinte formato: `nome: short_description`

   b. Use `all_tables` descritor de elemento com `detail_row` atributo para exibir linhas de detalhes para todas as tabelas secundárias que contêm o campo designado.

   **Example**
   Por exemplo, `all_tables.detail_row=short_description` Está na tabela Tarefa [task] por padrão, portanto, a linha de detalhe de descrição resumida aparece nas listas de Incidente [incidente], Problema [problema] e outras tabelas secundárias, a menos que você defina `detail_row` para um campo diferente para cada um.

### Tópicos relacionados

Listas

Alterando tabelas e campos usando atributos de dicionário

## Restringir filtros e trilhas com consultas fixas

A exibição da lista de registros permite que os usuários naveguem para diferentes subconjuntos de uma tabela usando trilhas de navegação e filtros. Você pode limitar o acesso a partes da tabela restringindo links ativos nas trilhas de navegação ou suprimindo trilhas de navegação e filtros para funções específicas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma opção de trilha permite que um administrador controle a exibição de base de uma lista de registros apresentada aos usuários. Ao adicionar uma consulta fixa ao argumento de um módulo, um administrador pode impedir que os usuários expandam sua exibição além de um ponto de partida especificado. O argumento para esta consulta fixa é escrito como `&sysparm_fixed_query=active=true`. Um caso de uso para esta consulta é impedir que os usuários usem as trilhas de navegação para alternar uma lista de incidentes em aberto para uma lista de todos os incidentes. Quando os usuários selecionam **incidente** > **Aberto**, eles estão limitados a exibir e filtrar uma lista de incidentes abertos (ativos ou verdadeiros).

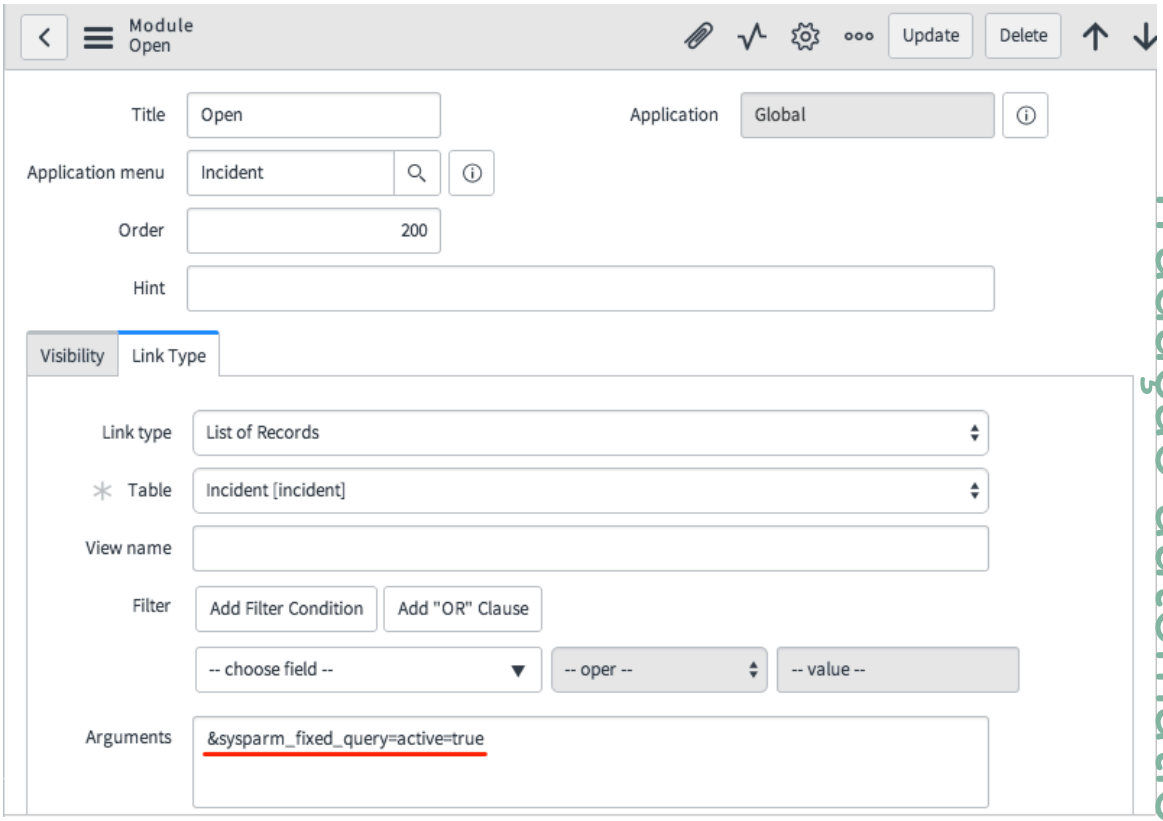
**Nota:** Uma nova ACL de criação permite que todos os usuários salvem filtros por padrão. Isso substitui todas as ACLs personalizadas em vigor se os administradores estiverem restringindo o acesso ao filtro. A nova ACL concede a todos os usuários acesso ao campo Usuário por padrão e acesso ao campo Grupo somente se os usuários tiverem a função filter_group e estiverem no grupo selecionado no momento.

Tradução automática

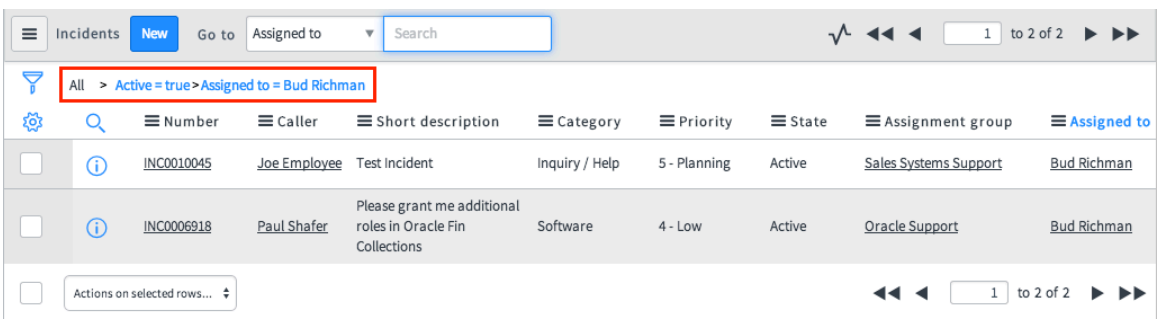
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação que contém o módulo a ser editado e clique no ícone editar aplicação (lápis).
   Para abrir o módulo diretamente, aponte para o módulo e clique no ícone de edição do módulo (lápis).
2. Selecione o módulo a ser editado.
   Por exemplo, selecione **Aberto** .
3. Em **Tipo de link** Do formulário Módulo, selecione **Lista de registros** para **Tipo de link** .
4. Exclua o. **Ativo é verdadeiro** filtro, se presente.
5. Adicionar `&sysparm_fixed_query=active=true`para **Argumentos** e atualize o registro.




6. Navegar até **incidentes** > **Aberto** e examine as trilhas de navegação.
   . **Verdadeiro** O link é a exibição mais ampla permitida na lista de incidentes em aberto mostrada. A trilha de **Todos** não é um link devido à consulta fixa.




### Suprima filtros e trilhas com controles de lista

Use controles de lista para suprimir filtros e trilhas em tabelas definidas para usuários com funções específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: Personalize_control

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela para restringir as trilhas.
2. Abra o controle de lista executando a ação apropriada para a versão da lista.

| Versão | Ação |
|---|---|
| **Lista v2** | Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**. |
| **Lista v3** | Abra o menu de título da lista e selecione **Controle de lista** . |

   Você também pode navegar até **IU do Sistema** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, selecione **Omitir filtros** ou desmarque a caixa de seleção para incluir filtros.
   . **Funções de filtro** o campo permite que um administrador especifique determinadas funções que podem ver os filtros.

## Use inclusões de script para suprimir filtros e trilhas

Você pode usar um script para restringir filtros e trilhas a funções específicas, seja por tabela ou globalmente. Usar um script é uma opção avançada que oferece flexibilidade adicional em comparação com o uso de controle de lista.

### Antes de Iniciar
O uso de uma inclusão de script requer conhecimento de JavaScript.
Função necessária: script_include_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os exemplos mostrados devem ser modificados para o seu ambiente.

### Procedimento

1. Crie uma inclusão de script com o nome `DisplayFilter <tablename>.`
   A seção de script contém uma função com o mesmo nome da inclusão de script.
2. Use sua função para definir a variável global `resposta` para verdadeiro (mostre os filtros e trilhas) ou falso (oculte-os).

#### Example
O exemplo a seguir restringe filtros e trilhas na tabela Incidente para usuários com qualquer função. Certifique-se de que o nome do script corresponda exatamente ao nome da função, incluindo maiúsculas e minúsculas.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Para impedir que uma função específica tenha acesso a filtros e trilhas, faça a seguinte mudança.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

   Usuários com a função `NovoRole` não tem acesso a filtros e trilhas.

4. **Opcional:** Para permitir que todos os usuários usem filtros e trilhas na tabela Incidente, faça a seguinte mudança no script.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Opcional:** Para modificar o filtro e o acesso de trilha para outra tabela, crie uma inclusão de script usando o nome dessa tabela em vez de Incidente.

### Aumente o número permitido de entradas de trilha

Você pode adicionar uma propriedade para permitir um número maior de entradas de trilha no filtro.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No filtro Navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`*.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Nome** | glide.ui.breadcrumb_max_entries |
| **Tipo** | inteiro |
| **Valor** | O número de entradas de trilha que você deseja que apareçam no filtro, por exemplo, 15. O número padrão é 10. |

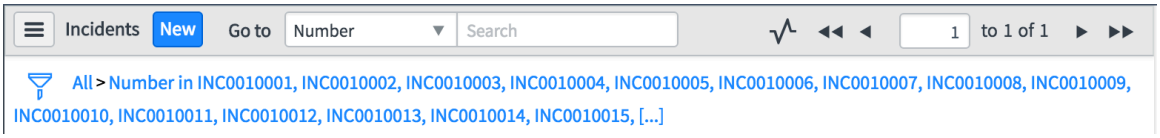
5. Para verificar essa propriedade, acesse qualquer tabela e use o modificador de filtro **é um de** para pesquisar qualquer número de itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número de entradas inseridas no campo Valor é exibido antes de terminar em [...].

**Entradas de trilha**




## Habilite uma lista hierárquica

Você pode habilitar listas hierárquicas para tornar os dados de listas relacionadas diretamente acessíveis de dentro de uma lista v2.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_control

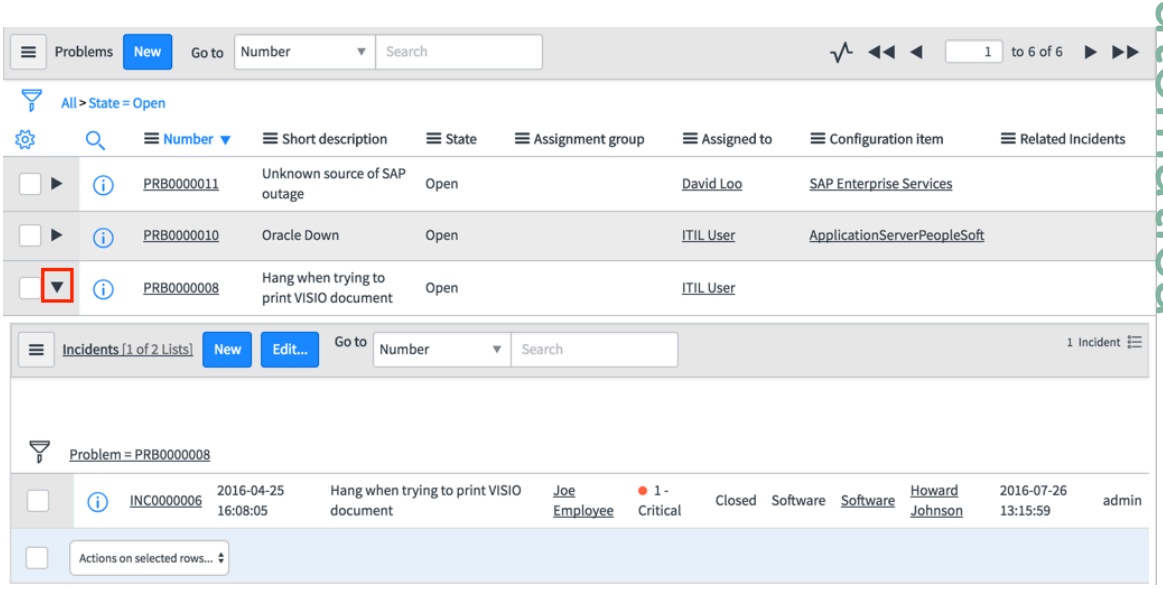
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas de um registro sem sair do formulário de lista de registros.

**Nota:** Você não pode habilitar uma exibição de lista hierárquica para uma lista integrada. Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3, mesmo se estiverem habilitadas.

### Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista** no menu de contexto.
2. Selecione **Listas hierárquicas** Na caixa de diálogo Controle de lista e clique em **Enviar** ou **Atualizar** .
3. Clique na seta de um número de registro para exibir as listas relacionadas do registro.




## Use controles de lista em listas hierárquicas

Por padrão, nenhuma guia de lista relacionada fica visível em uma lista hierárquica e somente uma única lista relacionada é exibida por vez. Os cabeçalhos das colunas estão ocultos por padrão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

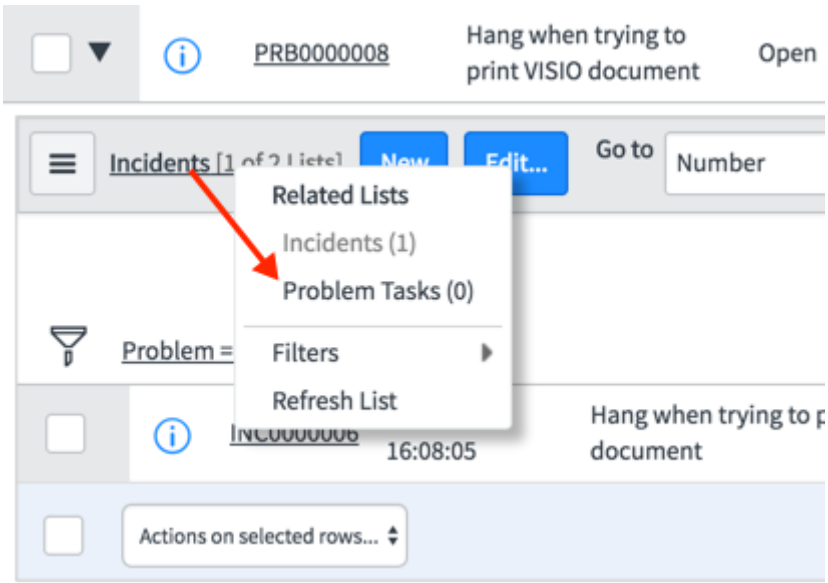
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3.

### Procedimento

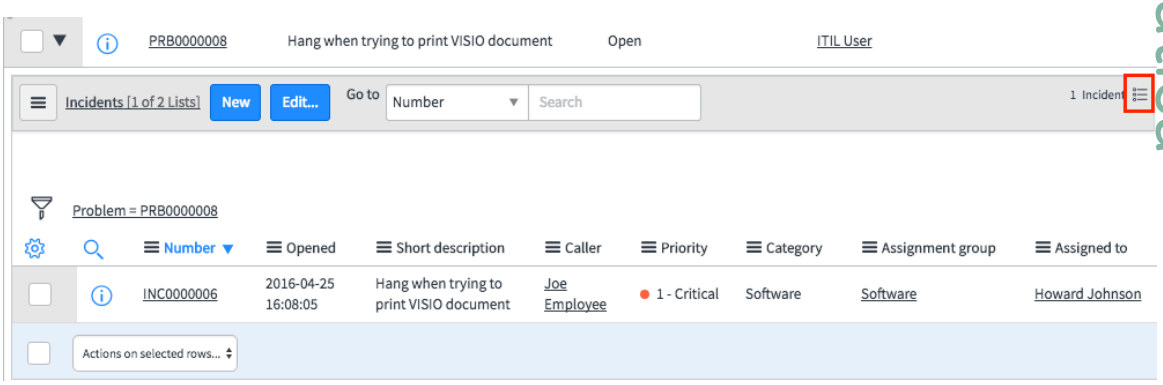
1. Para selecionar uma lista relacionada diferente, clique no link no título da lista.
2. Selecione uma lista no menu.




Se a lista relacionada estiver vazia, a lista hierárquica indicará que não há registros a serem exibidos.

A plataforma memoriza essa preferência e exibe a última lista relacionada selecionada para cada tabela quando você abre outra lista hierárquica nessa tabela.

3. Para exibir cabeçalhos de coluna na lista relacionada, clique no ícone Mostrar/ocultar cabeçalhos no canto superior direito da lista hierárquica.




A plataforma memoriza essa preferência e abre todas as listas hierárquicas com cabeçalhos de coluna habilitados até que os cabeçalhos estejam ocultos.

### Classificação de contexto

A classificação de contexto permite que um usuário classifique uma coleção de registros preferencialmente, ou seja, independentemente dos atributos desses registros.

Por exemplo, um gerente de Suporte ao cliente pode organizar uma lista de incidentes na ordem em que um técnico deve trabalhar nas tarefas. Não é possível criar uma lista arbitrária com um filtro de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ative a classificação de contexto

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Classificação de contexto (com.glide.sorting). Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Classificação de contexto (com.glide.sorting) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Crie uma definição de classificação

Ative a classificação de contexto para uma lista relacionada criando uma definição de classificação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Definições de Classificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a definição de classificação.
4. Em **Tabela de registros** , selecione a tabela para a qual a classificação está habilitada.
   Esta é a tabela dos registros na lista relacionada classificada. Por exemplo, para habilitar a classificação de uma lista relacionada de incidentes no formulário Problema, selecione a tabela Incidente [incidente].
5. Em **Coluna de contexto** , selecione a coluna de referência que fornece o contexto no qual a classificação será realizada.
   . *contexto* nesse caso, é o formulário no qual a lista relacionada aparece e não um nome de tabela. Por exemplo, uma lista relacionada com um **Tabela de registros** De Incidente [incidente] pode ter vários contextos, incluindo **Problema** ou um **Item de configuração** formulário.
6. Preencha os campos baseados em relacionamento se a classificação for executada em uma lista relacionada definida por um relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

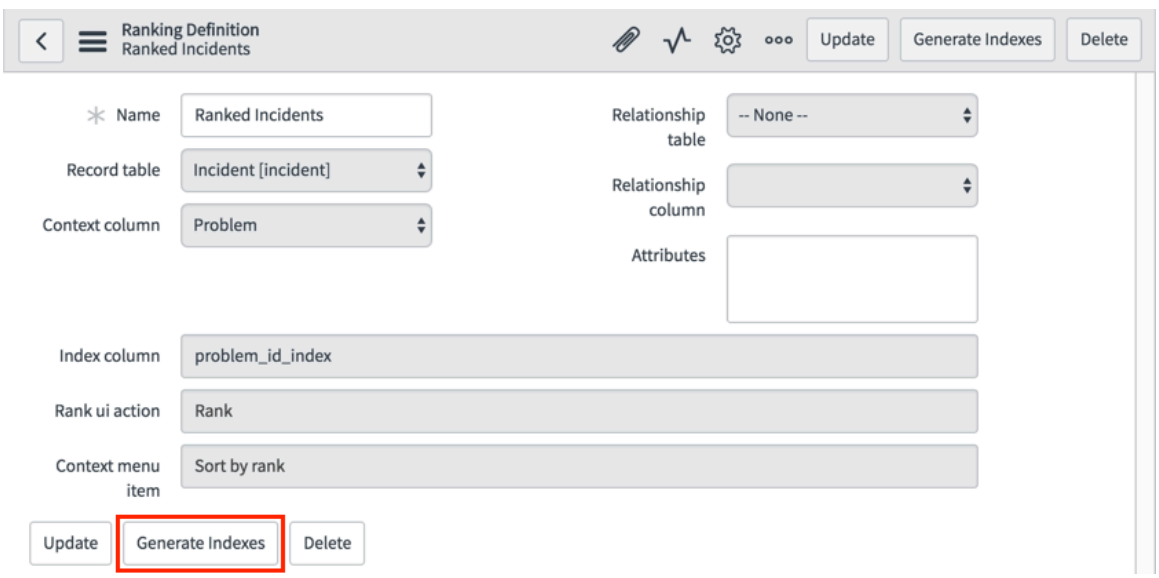
- **Tabela de relacionamento:** selecione a tabela que forma o outro lado do relacionamento. No caso da definição de classificação para Histórias de produto no scrum, você pode usar a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
- **Coluna de relacionamento:** selecione a coluna na tabela relacionamento para comparar com a coluna de contexto. Para evitar adicionar uma lista relacionada de histórias de usuários à tabela Modelo de produto [cmdb_model], você pode usar **ID do sistema** , que define uma subclasse da tabela Modelo de produto (cmdb_model.sys_id).

7. Em **Atributos** , insira atributos para mudar e restringir o conteúdo da caixa de diálogo Classificação, conforme apropriado.
   - `visible_columns:` Uma lista separada por ponto e vírgula de colunas a ser exibida na caixa de diálogo Classificação. Se não for especificada, a caixa de diálogo Classificação usará a exibição padrão da lista relacionada selecionada em **Tabela de registros** campo.
   - `extra_conditions:` Uma consulta codificada para restringir os registros mostrados na caixa de diálogo Classificação. Por exemplo, a consulta `"extra_conditions": estado!: 7` exibe todos os incidentes cujo estado não é **Encerrado** . Se não for especificado, a caixa de diálogo Classificação mostrará todos os registros do relacionamento.
8. Clique em **Enviar**.
   O índice é gerado automaticamente. O sistema preenche estes campos somente leitura:
   - Coluna de índice
   - Ação de IU de classificação
   - Item de menu de contexto

> **Nota:** Depois de enviar uma definição de classificação, somente **Atributos** o campo pode ser editado. Se forem necessárias mudanças adicionais, exclua o registro e crie um novo com as configurações revisadas.

## O que Fazer Depois

O sistema não gera índices para definições de classificação inseridas no banco de dados por um conjunto de atualizações. Para usar uma definição de classificação inserida por um conjunto de atualizações, você deve gerar os índices manualmente. Para gerar índices, abra o formulário Definição de classificação e clique em **Gerar índices** .




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Classifique uma lista

Depois de criar uma definição de classificação para uma tabela, as listas relacionadas baseadas nessa tabela e no contexto incluem opções para classificar a lista e exibir a lista por classificação.

### Antes de Iniciar

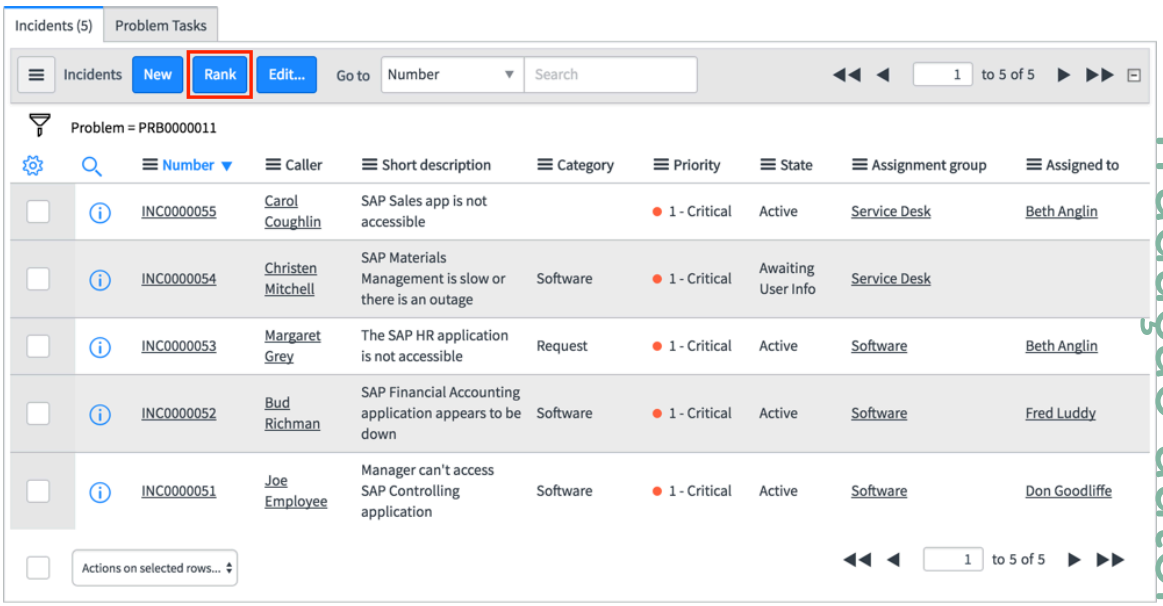
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

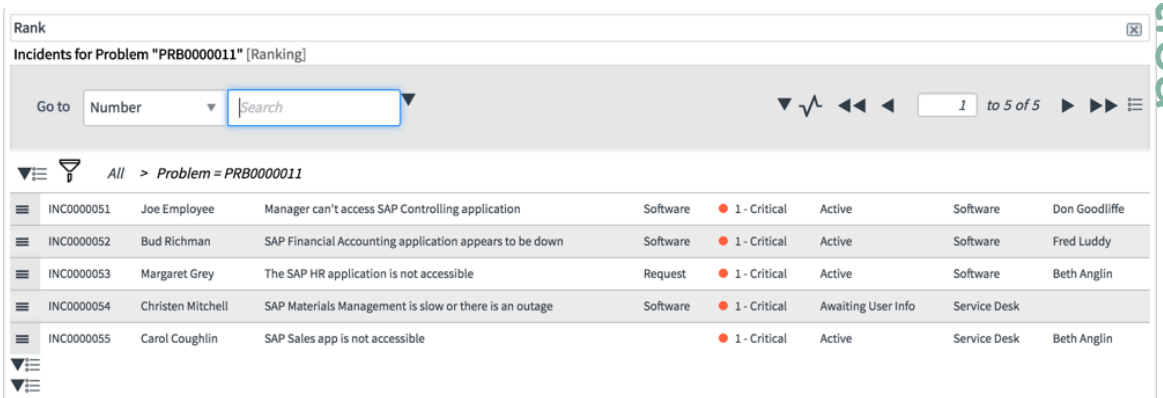
Você pode definir a ordem preferencial dos registros.

### Procedimento

**1.** Clique em **Classificação** botão na lista relacionada para reordenar os registros.




A caixa de diálogo Classificação é exibida, permitindo que você classifique os registros em qualquer ordem.




**2.** Clique e arraste o ícone Mover ( ) para mudar a posição de um registro.

**Nota:** Os administradores podem definir quais colunas serão exibidas na caixa de diálogo Classificação em **Atributos** Campo do formulário Definição de classificação.

## Aplique uma nova ordem de classificação a uma lista

Você pode aplicar uma nova ordem de classificação aos registros em uma lista.

Tradução automática

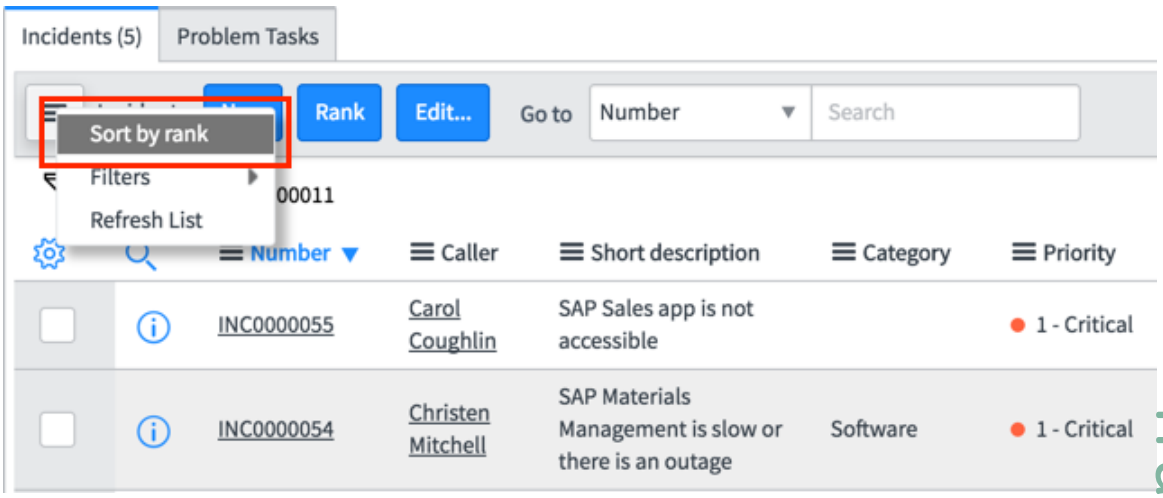
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

## Procedimento

1. Abra o menu de contexto no título da lista e selecione **Classificar por classificação** .




2. Para remover a classificação e retornar à ordem original da lista, clique no rótulo em qualquer coluna que contenha dados.

### Definições de classificação de Scrum

As definições de classificação para histórias de usuários fazem parte da aplicação SDLC (processo de scrum).

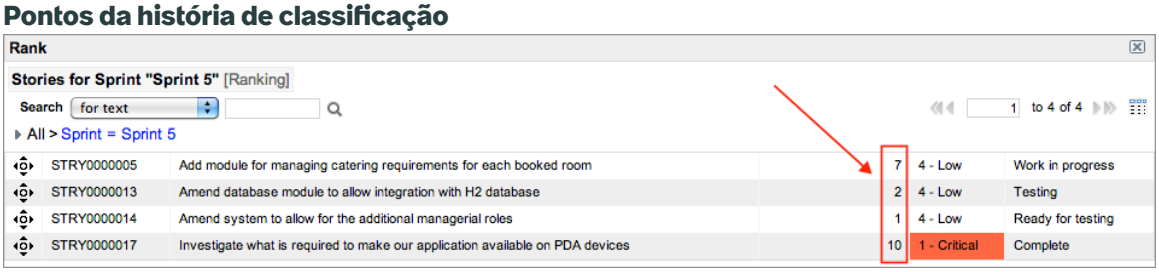
Essas definições de classificação permitem que os usuários do scrum com as funções apropriadas classifiquem listas relacionadas de histórias nestas tabelas:

- Histórias de produtos: Tabela Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Histórias de versão: Tabela Versão [rm_release]
- Histórias de sprint: Tabela Sprint [rm_sprint]

Os usuários podem classificar histórias no quadro de planejamento scrum por prioridade. As listas de histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem na nova ordem nos formulários de produto, versão e sprint. As histórias classificadas em um desses formulários de scrum mudam a ordem no quadro de planejamento.

Os pontos da história para cada história são listados em uma exibição classificada, o que é útil para priorizar histórias.

### Pontos da história de classificação




### Tópicos relacionados

Agile Development

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Classifique histórias em uma lista relacionada

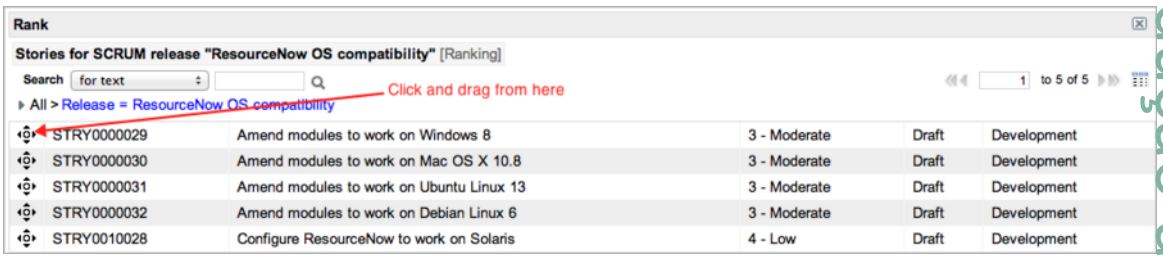
O recurso Classificação de contexto permite que todos os usuários do scrum classifiquem manualmente uma lista relacionada de histórias por prioridade.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

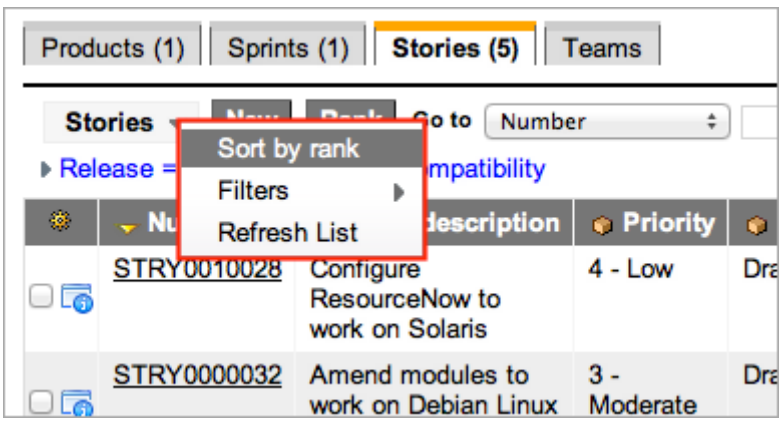
Um responsável pelo produto ou planejador de versões usa essa ferramenta para estabelecer a ordem na qual as histórias serão trabalhadas. As histórias classificadas em uma lista relacionada (nos formulários Produto, Versão e Sprint) aparecem na mesma ordem no quadro de planejamento quando o backlog apropriado é exibido. Por outro lado, as histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem nessa ordem quando exibidas na lista relacionada no formulário. Os usuários podem alternar a exibição em uma lista relacionada Histórias de classificada para qualquer ordem de classificação sem alterar a classificação no quadro de planejamento.

## Procedimento

1. Em **Histórias** lista relacionada, clique em **Classificação** .
   Uma caixa de diálogo é exibida, permitindo que você organize as histórias em qualquer ordem, como por prioridade.
2. Clique e arraste cada história para a posição usando o ícone Mover à esquerda do número da história.




3. Ao terminar, clique em **X** no canto superior direito para fechar a lista.
   . **Histórias** a lista relacionada não é classificada pela sua classificação inicialmente.
4. Para exibir a lista relacionada em sua ordem de classificação, abra o menu de contexto na lista relacionada e selecione **Classificar por classificação** .




5. Para retornar a ordem de classificação da lista a um estado não classificado, clique uma vez no cabeçalho de qualquer coluna que contenha dados.
   O sistema usa esta lista classificada para exibir o backlog apropriado no quadro de planejamento. Por exemplo, se você classificar histórias em **Histórias** No formulário Versão, o backlog de versão no quadro de planejamento usa a mesma classificação para exibir as histórias. Por outro lado, scrum masters, responsáveis pelo produto e planejadores de versão podem criar uma nova ordem de classificação para o. **Histórias** lista relacionada reorganizando a lista de histórias no quadro de planejamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Agile Development

### Personalizar menus de contexto da lista

Você pode personalizar o conteúdo e o comportamento dos menus de contexto da lista.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar uma opção ao menu de cabeçalho da coluna de lista para uma tabela específica. Você também pode querer mudar as funções necessárias para acessar uma opção de menu de contexto global.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Menus de contexto da IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

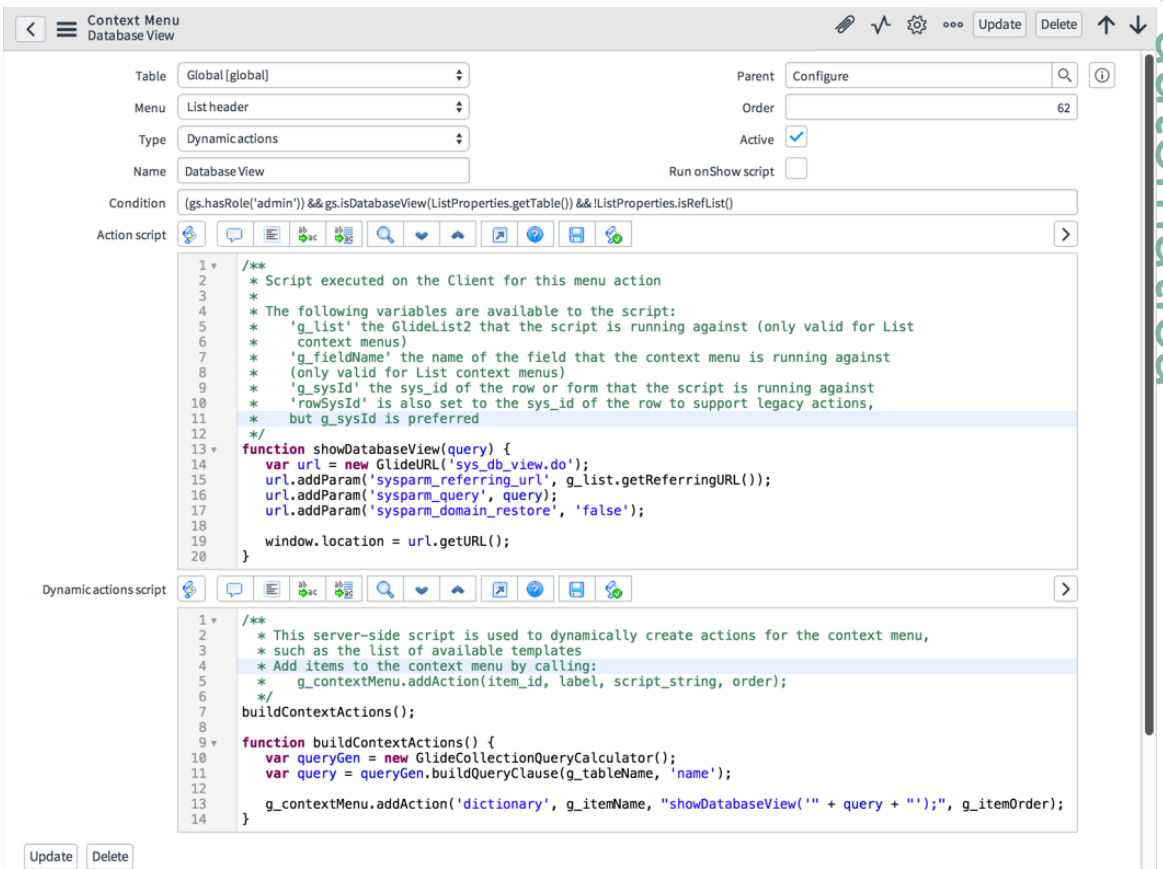
### Campos de formulário do menu de contexto

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Selecione a tabela à qual esta opção de menu de contexto está anexada. Os itens de menu do sistema de base são anexados à tabela Global [global], que aplica a opção de menu de contexto a todas as listas de todas as tabelas. Se você especificar uma tabela específica, a opção estará disponível somente em menus de contexto em listas dessa tabela.<br>**Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do menu de contexto. |
| Menu | Selecione o menu de contexto da lista no qual esta opção aparece.<br>○ Menus de título da lista<br>○ Cabeçalhos de colunas<br>○ Lista de Campos |
| Tipo | Selecione o tipo de opção de menu para criar:<br>○ **Ação** : Uma opção de menu que executa uma ação imediata.<br>○ **Menu** : Cria um menu primário que pode exibir um submenu.<br>○ **Separador** : Desenha uma linha entre grupos de opções em um menu. Os menus não exibem linhas separadoras próximas umas das outras ou na parte inferior de um menu. Se uma condição que remove opções de uma função forçar dois separadores juntos, um dos separadores será removido da exibição.<br>○ **Rótulo** : Crie um rótulo não vinculado para um menu ou seção de um menu.<br>○ **Ações dinâmicas** : Opções de menu criadas dinamicamente, como as exibições disponíveis ou filtros de usuário que só podem ser gerados no momento em que a lista é exibida. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira o rótulo da ação conforme ela aparecerá no menu. |
| Primário | Se esta ação fizer parte de um submenu, digite o nome do item de menu primário. Por exemplo, no sistema de base, **Configurar** é primário. |
| Ordem | Atribua um número de pedido a este item, menu ou separador para especificar onde ele aparece no menu. |
| Ativo | Habilite ou desabilite este item de menu de contexto. Somente itens ativos são mostrados no menu de contexto. |
| Executar script onShow | Marque esta caixa de seleção para exibir **Script onShow** campo. |
| Condição | Crie as condições sob as quais esta opção de menu aparece. Por exemplo, defina a função que tem permissão para ver este item. |
| Script de ação | O script de ação é executado quando alguém seleciona a opção de menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script de ação para menus de contexto de lista. |
| Script de ações dinâmicas | O script de ações dinâmicas preenche o menu de contexto com opções dinâmicas, como filtros ou exibições. Para obter mais informações, consulte Script de ações dinâmicas para menus de contexto de lista. |
| Script onShow | O script onShow é executado antes que o menu de contexto seja exibido, para determinar quais opções aparecem no menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script onShow para menus de contexto de lista. |




**4.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Script de ação para menus de contexto de lista

. **Script de ação** O campo, no formulário Menu de contexto, define um script. O script é executado quando alguém seleciona a opção de menu de contexto.

Este script é do lado do cliente e é executado no navegador do usuário. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script de ação quando ele é executado.

#### Variáveis de script de ação

| Variável | Descrição |
|---|---|
| g_list | GlideList2 no qual o script é executado. |
| G_fieldName | Nome do campo no qual o menu de contexto é executado. |
| G_fieldLabel | Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado. |
| G_SYSID | O sys_id da linha ou formulário no qual o script é executado. |

O sistema de base usa o código a seguir em um script de ação para atualizar a exibição da plataforma.

```
g_list.refresh(1);
```

Outro exemplo é o uso dessas variáveis em um menu de cabeçalho de lista para classificar uma lista pelo campo selecionado em ordem decrescente (z a A).

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

### Script de ações dinâmicas para menus de contexto de lista

. **Script de ações dinâmicas** O campo, no formulário Menu de contexto, define um script. O script preenche um menu de contexto de lista com opções dinâmicas, como filtros ou exibições.

As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script de ações dinâmicas quando ele é executado.

#### Variáveis de script de Ações dinâmicas

| Variável | Descrição |
|---|---|
| G_tablename | Nome da tabela atual. |
| G_ListID | ID da lista para a qual o menu de contexto foi criado. |
| G_itemName | Nome definido no registro do menu de contexto de IU. |
| G_itemOrder | Ordem definida no registro do menu de contexto de IU. Use esta variável para passar o valor de **Pedido** campo para o script de ações dinâmicas. |
| G_contextMenu.addAction(item_id, rótulo, script_string, order) | Adicione opções ao menu de contexto e selecione a ordem em que elas aparecem. |

O exemplo a seguir exibe um item de menu de título de lista que controla o número de registros por página na exibição de lista.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** O script de ação para este item deve definir `PerPage` para que, ao selecionar este item de menu, essa função seja chamada com um argumento 50.

### Script onShow para menus de contexto de lista

. **Script onShow** o campo define um script que é executado antes que o menu de contexto seja exibido para determinar quais opções aparecem no menu de contexto.

Use este script para mudar os itens de menu no menu do cabeçalho da lista com base na coluna do campo atual. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para `OnShow` script quando é executado:

#### Variáveis de script onShow

| Variável | Descrição |
|---|---|
| g_menu | Menu de contexto a ser exibido. |
| g_item | Item de menu de contexto atual. |
| g_list | GlideList2 no qual o script é executado. |
| G_fieldName | Nome do campo no qual o menu de contexto é executado. |
| G_fieldLabel | Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado. |
| G_SYSID | O sys_id da linha ou formulário no qual o script é executado. |

Um exemplo de um `OnShow` o script determina quando habilitar ou desabilitar o. **Desagrupar** opção em um menu de cabeçalho de coluna de lista com base no fato de a lista estar agrupada ou não.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

## Administração de pesquisas

. ServiceNow AI Platform® inclui vários mecanismos de pesquisa e interfaces para ajudar os usuários a encontrar as informações de que precisam com facilidade e rapidez.

### Mecanismos de pesquisa

. ServiceNow AI Platform o inclui dois mecanismos de pesquisa:

#### Pesquisa com IA

Pesquisa com IAé o mecanismo de pesquisa padrão para ServiceNow AI Platform. Ele fornece recursos de pesquisa de nível de consumidor para  Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

#### Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa

Zing é um mecanismo de pesquisa legado que fornece resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Plug-ins de pesquisa

Esses plug-ins de pesquisa oferecem experiências de pesquisa especializadas para contextos de pesquisa específicos.

**Pesquisa contextual**

O plug-in Pesquisa contextual habilita a pesquisa que se concentra no contexto de consulta e na intenção do usuário para buscar o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um formulário ou produtor de registro com base no texto inserido em um campo.

**Pesquisa inteligente para CMDB**

Pesquisa inteligente para CMDB Permite que os usuários consultem um conjunto de Itens de configuração no CMDB. Consultas complexas abertas em CMDB Construtor de consultas, onde você pode refiná-los ou executá-los.

## Interfaces e widgets de pesquisa

Estes são campos de pesquisa e widgets oferecidos no ServiceNow AI Platform IU ou em ServiceNow AI Platform aplicações.

**Pesquisa global**

Pesquisa global no Next Experience A IU permite pesquisar várias tabelas a partir de um único campo de pesquisa.

**Portal de serviços**

. Portal de serviços a estrutura exibe dados de pesquisa em um widget na página de pesquisa.

**Portal de serviços widgets de pesquisa**

Portal de serviços inclui widgets para várias formas de pesquisa.

**Now Mobile app**

. Now® Mobile o app fornece pesquisa global, pesquisa por voz e pesquisa de fotos.

**Mobile Agent**

. Mobile Agent o app permite que os agentes da central de serviços gerenciem e resolvam imediatamente problemas do usuário final a partir de seus dispositivos móveis.

**Virtual Agent**

. Virtual Agent a plataforma usa a pesquisa para ajudar a analisar declarações e intenções do usuário em bate-papos.

**Assistência do agente**

. Assistência do agente recurso em Espaço exibe automaticamente possíveis soluções para registros que os agentes abrem.

## Soluções de aprendizado de máquina para o Administração de pesquisas

Aprendizado de máquina em Administração de pesquisas ajuda a aprimorar a escalabilidade dos negócios e melhorar as operações de negócios das organizações.

As empresas enfrentam um desafio com volumes crescentes de dados, na extração de informações significativas de um grande conjunto de dados brutos e na obtenção de informações de negócios significativas. O aprendizado de máquina pode servir como uma solução para uma variedade de complexidades de negócios, já que seu algoritmo é criado usando dados históricos. Ajuda a evitar que dados duplicados e imprecisos sejam inseridos no banco de dados e permite que as empresas calculem e processem informações com muito mais rapidez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Inteligência preditiva para Pesquisa contextual

. Inteligência preditiva para Pesquisa contextual O recurso usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar incidentes semelhantes, artigos de conhecimento semelhantes, incidentes abertos semelhantes e incidentes resolvidos semelhantes.

Inteligência preditiva sugere resultados relacionados para ajudá-lo a resolver um problema ou resolver uma pergunta.

As origens, como Incidentes semelhantes, Artigos de conhecimento semelhantes, Incidentes abertos semelhantes e Incidentes resolvidos semelhantes, estão disponíveis somente quando o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e o plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) estão ativos.

Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

## Recursos do Administração de pesquisas

Habilitar e configurar Administração de pesquisas recursos.

| Recurso | Descrição | Principais tarefas | Status |
|---|---|---|---|
| Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa | Indexar e pesquisar dados de registro por tabela. | • Configure uma tabela para indexação e pesquisa<br>• O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos<br>• O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa | Ativo |
| Pesquisa contextual | Exiba resultados de pesquisa em formulários e produtores de registro quando os usuários inserem texto em um campo. | Defina um contexto de pesquisa | Ativo |

## Sugestões de pesquisa

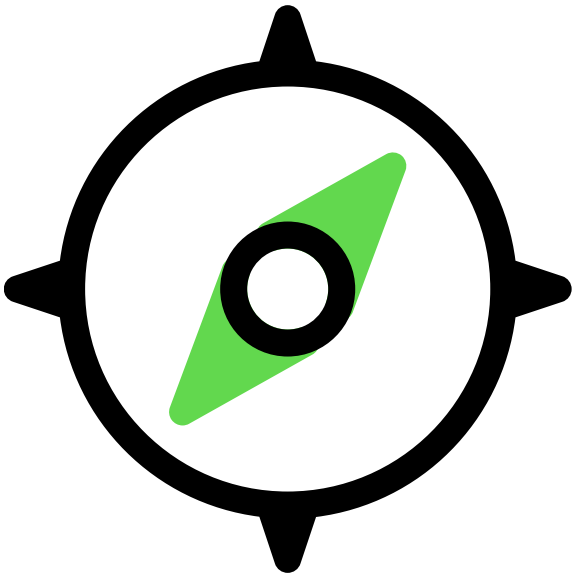
A aplicação Sugestões de pesquisa usa dados de pesquisa do usuário salvos para criar sugestões de preenchimento automático para Pesquisa com IA Aplicações e sugestões de pesquisa para Zing. Essas sugestões aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa de uma aplicação. Você pode refinar sua pesquisa ou ir para um resultado de pesquisa relevante selecionando uma sugestão aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

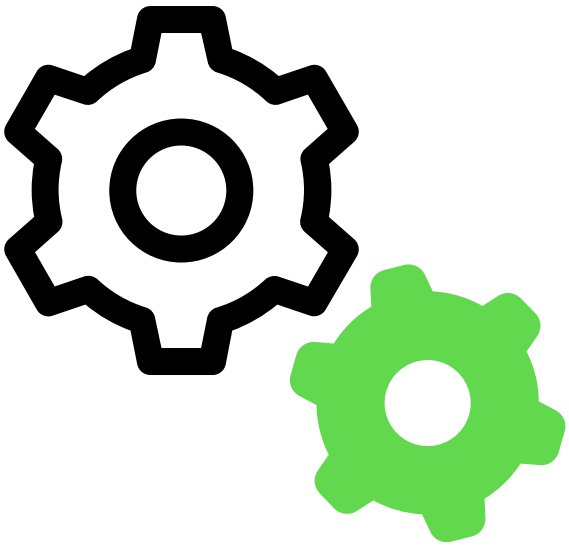
## Iniciar

### Explorar



Saiba mais sobre os conceitos, o fluxo de trabalho e os benefícios das sugestões de pesquisa.

### Configurar

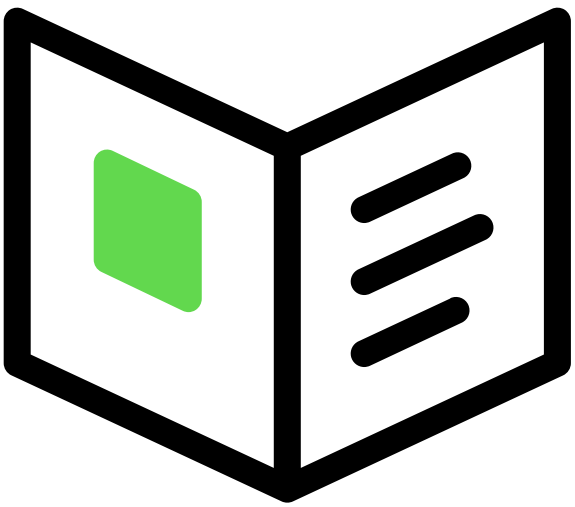


Defina as configurações para criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de resultados de pesquisa salvos.

### Uso

Exiba e selecione sugestões em Pesquisa com IA Zing e aplicações. Analise os dados de pesquisa salvos para saber como os usuários interagem com a pesquisa.

### Referência



Informações de separação de componente e domínio para Sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar sugestões de pesquisa

Saiba como as Sugestões de pesquisa exibem sugestões para os usuários em Pesquisa com IA E o mecanismo de pesquisa e indexação de texto do Zing. Revise as regras que determinam quais sugestões são oferecidas em cada aplicação de pesquisa e contexto.

## Sugestões de pesquisa visão geral

A aplicação Sugestões de pesquisa permite que as aplicações de pesquisa exibam conclusões de pesquisa sugeridas ou resultados para os usuários conforme eles inserem termos em um campo de pesquisa.

As sugestões de pesquisa salva termos de consulta e resultados de pesquisas do usuário. Um script Criar sugestões de pesquisa é executado nesses dados salvos periodicamente para gerar sugestões de preenchimento automático para Pesquisa com IA E sugestões de pesquisa para pesquisa de texto do Zing. O script Remover sugestões de pesquisa é executado periodicamente para remover sugestões de baixa relevância.

Os administradores podem limitar a idade dos dados de pesquisa salvos usados para gerar sugestões. Eles também podem configurar sugestões específicas para impedir que elas sejam exibidas para pesquisar usuários da aplicação.

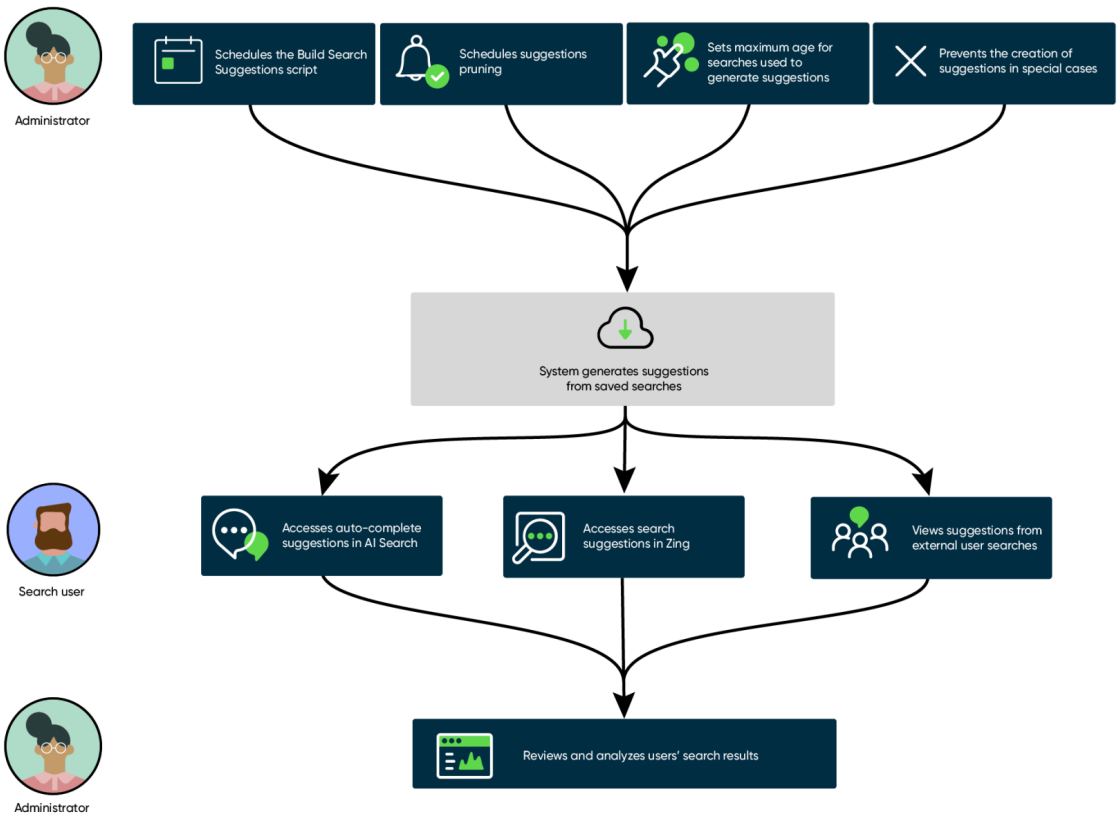
## Sugestões de pesquisa fluxo de trabalho

Neste infográfico, veja um fluxo de trabalho de amostra de como diferentes usuários em uma organização configuram e usam sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa com a aplicação Sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como configurar e usar Sugestões de pesquisa




Neste fluxo de trabalho de sugestões de pesquisa:

1. ◦ Os administradores definem as configurações de Sugestões de pesquisa, incluindo a programação de scripts e restrições sobre os resultados de pesquisa salvos que o sistema usa para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.
   ◦ O sistema salva os resultados de pesquisa dos usuários e os usa para gerar novas sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.
2. ◦ Pesquisar Usuários exibem e selecionam sugestões de preenchimento automático geradas em Pesquisa com IA aplicações.
   ◦ Pesquisar Usuários exibem e selecionam sugestões de pesquisa geradas no Zing.
   ◦ Usuários convidados não autenticados acessam e revisam a lista de sugestões geradas criadas a partir de pesquisas por usuários externos.
3. Os administradores revisam e analisam os resultados de pesquisa salvos para melhorar a compreensão de como os usuários interagem com as sugestões geradas, permitindo um ajuste mais eficaz das configurações de sugestões de pesquisa.

## Sugestões de pesquisa benefícios

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Exiba e selecione sugestões de preenchimento automático relevantes ao pesquisar em Pesquisa com IA aplicações. | Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações | Pesquisa com IA usuários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Exiba e selecione sugestões de pesquisa relevantes ao pesquisar com o mecanismo de pesquisa de texto Zing. | Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa | Zing usuários de pesquisa |
| Consulte a lista de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas por usuários externos. | Use a REST API GraphQL para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos | Usuário convidado não autenticado |
| Controle o tempo de geração de sugestões configurando a frequência com que o sistema cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário. | Programe o script Criar sugestões de pesquisa | Administrador |
| Melhore a relevância da sugestão configurando a frequência com que o sistema remove as sugestões de preenchimento automático menos relevantes e as sugestões de pesquisa da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion]. | Remoção de sugestão de programação | Administrador |
| Aumente a atualização da sugestão usando somente os registros de eventos de pesquisa mais recentes para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. | Defina a idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões | Administrador |
| Evite a criação de sugestões indesejadas de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. | Impedir a criação de sugestões em casos especiais | Administrador |
| Entenda como os usuários interagem com a pesquisa analisando dados das tabelas Sugestões de pesquisa. | Analise a relevância da pesquisa | Administrador |

### Configurando Sugestões de pesquisa

Você pode definir as configurações de Sugestões de pesquisa para controlar a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa em sua instância.

## Visão geral da configuração

| Tarefa | Descrição |
|---|---|
| Programe o script Criar sugestões de pesquisa | Especifique com que frequência e em que momento o sistema gera sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa armazenadas. Por padrão, esta tarefa é executada diariamente. |
| Remoção de sugestão de programação | Especifique com que frequência e em que momento o sistema remove as sugestões de classificação mais baixa para limitar a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500 000 sugestões. Por padrão, esta tarefa é executada semanalmente. |
| Defina a idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões | Especifique a idade máxima das cadeias de caracteres de pesquisa que o sistema considera ao criar sugestões |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tarefa | Descrição |
| --- | --- |
| | de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. Por padrão, o sistema gera apenas sugestões usando cadeias de caracteres de pesquisa dos últimos 180 dias. |
| Impedir a criação de sugestões em casos especiais | Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras.<br><br>Como parte desta tarefa, você pode querer testar padrões de expressão regular Em suas entradas de regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa. |

### Programe o script Criar sugestões de pesquisa

Especifique quando executar o script que cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
As sugestões de pesquisa armazenam cadeias de caracteres de pesquisa inseridas pelos usuários na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event]. . `Build Search Suggestions`O script transforma essas cadeias de caracteres de pesquisa em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa e as armazena na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].

Por padrão, este script é executado diariamente. Você pode personalizar a frequência e a que hora o script é executado. A frequência de execução do script depende da frequência com que você deseja atualizar as sugestões para os usuários. Quando você executa o script, pode depender de considerações de desempenho.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** e selecione **Criar sugestões de pesquisa** .
2. No formulário Execução de pesquisa programada, edite a frequência com que o script é executado no **Executar** campo.
3. Edite a hora do dia em que o script é executado no **Tempo** campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. **Opcional:** Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.

### Remoção de sugestão de programação

As sugestões de pesquisa limitam o número de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500 000. Um trabalho de remoção periódica remove as sugestões menos relevantes e aumenta a relevância geral das sugestões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho de remoção é executado uma vez por semana e limita a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500 000 sugestões. Quando a tabela atinge esse limite, o trabalho de remoção remove as sugestões de preenchimento automático e as sugestões de pesquisa com classificação mais baixa para manter o número máximo de sugestões em 500 000. Remover as sugestões menos relevantes melhora a relevância das sugestões.

A frequência com que você executa o trabalho de remoção pode depender da frequência com que você Gere sugestões da tabela Sugestão de pesquisa e a rapidez com que a tabela excede 500 000 sugestões.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra **Remover sugestões de pesquisa** trabalho.
3. No formulário Execução programada de script, edite os campos a seguir.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Executar | Frequência de execução do trabalho de remoção. Para executar o trabalho manualmente, selecione **Sob demanda** e selecione **Executar agora** . |
| Dia | Dia da semana para executar o trabalho de remoção. |
| Fuso horário | Fuso horário a ser usado ao interpretar o. **Tempo** valor do campo. |
| Hora | Hora do dia para executar o trabalho de remoção. Especifique horas (00 a 23), minutos (00 a 59) e segundos (00 a 59). |
| Intervalo de repetição | Intervalo entre as execuções do trabalho de remoção quando **Executar** está definido como `Periodically`. Especifique dias (01 a 07, em que 01 é domingo), horas (00 a 23), minutos (00 a 59) e segundos (00 a 59). |
| Condicional | Script a ser executado ao executar o trabalho de remoção. |

**Nota:** Os campos no formulário mudam com a escolha de **Executar** valor.

4. Selecione **Atualizar**.

#### Defina a idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões

Defina o parâmetro Limpeza automática para limitar a idade das cadeias de caracteres de pesquisa usadas para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] contém todas as cadeias de caracteres usadas nas pesquisas. Os scripts usam esta tabela para gerar análise de pesquisa, sugestões de pesquisa e sugestões de preenchimento automático. Uma propriedade do sistema define a idade máxima dos registros preservados na tabela. O padrão é 180 dias, mas você pode mudar esse número para preservar eventos de pesquisa por uma duração mais curta ou mais longa. Durações mais longas aumentam o tamanho da tabela e o consumo de disco.

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Limpeza automática [sys_auto_flush].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_auto_flush.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Pesquisa em `*pesquisa` e abra **sys_search_event** registro.
3. No formulário Limpeza automática, edite **Idade em segundos** valor.
   O padrão é 15,552,000 segundos, que é 180 dias.

## Impedir a criação de sugestões em casos especiais

Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe de padrão de expressão regular, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As sugestões de pesquisa geram sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir das cadeias de caracteres de pesquisa inseridas pelos usuários. Você pode não querer criar sugestões de todas as cadeias de caracteres de pesquisa. Você pode impedir a geração de sugestões usando uma das seguintes abordagens:

- Exclua palavras ou padrões de expressão regular de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.

  Por exemplo, um usuário pode pesquisar em `KB2938272` . Esta cadeia de caracteres de pesquisa é opaca demais para fornecer uma sugestão significativa. Ou, alguém pode inserir um número de previdência social ou número de telefone como cadeias de caracteres de pesquisa que não devem ser exibidas como sugestões para mais ninguém. Portanto, você pode excluir todas as cadeias de caracteres de pesquisa que contêm vários números. Da mesma forma, se alguém usar um expletivo em uma cadeia de caracteres de pesquisa, talvez você não queira exibir essa palavra em sugestões. Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [ sys_search_suggestion_blacklist a tabela contém a lista de palavras excluídas e padrões de expressão regular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** No sistema de base, a tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa contém palavras excluídas para padrões de expressão regular independentes de idioma e inglês. As sugestões de pesquisa inserem palavras excluídas específicas do idioma adicionais nesta tabela quando você ativa qualquer um dos seguintes idiomas: Chinês, tcheco, holandês, finlandês, francês, Alemão, hebraico, húngaro, italiano, japonês, Norueguês, polonês, português, russo, espanhol, Sueco, tailandês ou turco.

- Atribua funções aos usuários que impedem a geração de sugestões de suas cadeias de caracteres de pesquisa.

  Pode haver indivíduos cujas pesquisas não devem aparecer na pesquisa ou preencher sugestões automaticamente por motivos de privacidade ou segurança. Para impedir que as pesquisas gerem sugestões, atribua a eles a função suggestion_isentit. Esta função é desnecessária na maioria das situações. As sugestões de pesquisa nunca mostram quem realizou a pesquisa inicial. Para impedir que as pessoas vejam sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, atribua a elas a função cannot_read_suggestions.

### Procedimento

1. Navegue até Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_ lista de bloqueios exibição de lista da tabela.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_search_suggestion_ lista de bloqueios .list` .
   c. Pressione Enter.
2. Para tornar uma palavra ou padrão de expressão regular ativo ou inativo:
   a. Selecione o termo na lista que você deseja ativar ou desativar.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestões de pesquisa que aparece, marque ou desmarque **Ativo** opção.
3. Para adicionar uma nova palavra excluída ou padrão de expressão regular:
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestões de pesquisa, preencha os campos.

**Pesquisar formulário Lista de exclusões de sugestões**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Frase | Padrão de expressão regular ou de palavra a ser excluído. |
| Idioma | O idioma em que a palavra excluída está. Use o código ISO 639-1 para o idioma, como "en" para inglês. Como os padrões de expressão regular funcionam para todos os idiomas, as sugestões de pesquisa ignoram esse campo para padrões de expressão regular. |
| Descrição | Explicação de por que você excluiu a palavra ou o padrão de expressão regular se não for óbvio. Este campo é especialmente importante para padrões de expressão regular. |
| Ativo | Opção para remover a palavra excluída ou o padrão de expressão regular das sugestões. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | Opção que especifica se **Frase** o campo representa uma palavra ou um padrão de expressão regular. |

**Nota:** Se você usar padrões de expressão regular, verifique se eles excluem as palavras desejadas. Para obter mais informações, consulte Teste os padrões de expressão regular nas entradas de regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa.

4. Para atribuir a alguém uma função que impeça que ele veja sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa ou para impedir que suas cadeias de caracteres de pesquisa se tornem sugestões:
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e selecione o nome de um usuário.
   b. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
   c. Para impedir que um usuário veja sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, mova **cannot_read_suggestions** Na coluna Coleções até a coluna Lista de funções e selecione **Salvar** .
   d. Para impedir que as cadeias de caracteres de pesquisa de um usuário gerem sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, mova **suggestion_isentit** Na coluna Coleções até a coluna Lista de funções e selecione **Salvar** .

## Teste os padrões de expressão regular nas entradas de regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa

Os padrões de expressão regular são poderosos e geralmente exigem edição para obter o comportamento correto. Ao usar padrões de expressão regular para excluir cadeias de caracteres de pesquisa, teste os padrões completamente para não obter resultados não intencionais.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe de padrão de expressão regular, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Regra da lista de exclusões e as Relações de sugestão de pesquisa [ m2m_blacklist_search_suggestion Lista as sugestões eliminadas da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] por entradas na Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [ sys_search_suggestion_blacklist ].

### Procedimento

1. Em seu navegador, navegue até https://<instance name>.service-now.com/ m2m_blacklist_search_suggestion _list .
   Uma lista de palavras excluídas das sugestões de pesquisa aparece na tabela Regra da lista de exclusões e Relações de sugestão de pesquisa. A coluna Sugestão mostra a cadeia de caracteres de pesquisa que foi eliminada na criação de sugestões.
2. Adicione um padrão de expressão regular à tabela da lista de exclusões.
   Para obter mais informações, consulte Evitar sugestões em casos especiais .
3. Em um campo de pesquisa, por exemplo, em ServiceNow® Portal de serviços, insira palavras que atendam ao padrão de expressão regular.
4. Execute o script que cria as sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Programe o script Criar sugestões de pesquisa. Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.

5. Em lista negra_pesquisa_sugestão_lista_de_sugestões , selecione o ícone de menu Para o título da coluna Lista de exclusões, selecione **Agrupar por lista de exclusões** para ver os padrões de expressão regular e o que eles eliminaram.
6. Revise as sugestões na tabela para ver se os padrões de expressão regular removeram as sugestões que deveriam ter e não mais.
7. Em sys_search_suggestion_blacklist tabela, defina um padrão de expressão regular excluído **Ativo** campo para **falso** , Em seguida, execute o script Criar sugestões de pesquisa novamente para garantir que somente as sugestões excluídas foram removidas.
8. Se necessário, revise os padrões de expressão regular e repita o procedimento.

### Usando Sugestões de pesquisa

As aplicações de pesquisa exibem sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa conforme você digita nos campos de pesquisa. Os administradores podem analisar dados das tabelas de sugestões de pesquisa para saber como os usuários interagem com a pesquisa. Os usuários convidados podem exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos registrados automaticamente.

## Usando Sugestões de pesquisa em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA As aplicações exibem sugestões de preenchimento automático criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de preenchimento automático aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa da aplicação. Você pode selecionar uma sugestão de preenchimento automático para aceitá-la como sua consulta de pesquisa.

Para saber mais sobre o uso e a configuração da sugestão de preenchimento automático em Pesquisa com IA aplicações, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

## Usando sugestões de pesquisa na indexação de texto do Zing e no mecanismo de pesquisa

Zing exibe sugestões de pesquisa criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de pesquisa aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa do Zing. Você pode selecionar uma sugestão de pesquisa para aceitá-la como sua pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre como as sugestões de pesquisa aparecem no Zing, consulte Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

### Analise a relevância da pesquisa

Analise os dados das tabelas Sugestões de pesquisa para entender como os usuários interagem com a pesquisa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
As sugestões de pesquisa usam as seguintes tabelas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Evento de pesquisa [sys_search_event] : Armazena todas as cadeias de caracteres de pesquisa e os resultados de pesquisa.
- Pesquisar evento de origem [sys_search_source_event] : Armazena cadeias de caracteres de pesquisa e resultados de pesquisa e os vincula a uma fonte de dados. Por exemplo, a sugestão veio da tabela da base de conhecimento em vez da tabela do catálogo.
- Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] : Armazena sugestões para pesquisas.

Para obter detalhes sobre as tabelas Sugestões de pesquisa, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

### Procedimento

1. Exiba a tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] navegando no navegador até https://<instance name>.service-now.com/sys_search_event_list.do .
2. Encontre consultas de pesquisa com **Tem resultados** valores de coluna de **falso** .
   Um valor falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante.
3. Média dos números em **Classificação de clique** coluna.
   A classificação de cliques mostra qual resultado de pesquisa você selecionou. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados de pesquisa, o valor da classificação de cliques será 1. Se você clicar no sexto resultado listado, o valor da classificação de cliques será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de cliques será o valor de listagem mais alto. Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no sexto resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no quarto resultado e encontrar uma resposta, a classificação de cliques será 6 (não 4). Uma classificação de cliques de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos inferiores indicam que os principais resultados de pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.
4. Determine a taxa de cliques dividindo o número de registros em que a classificação de cliques não é zero pelo número total de registros.

   Números mais altos de taxa de cliques são melhores. A taxa de cliques é um bom indicador da frequência com que os usuários encontram resultados relevantes, mas não revela quanto esforço foi necessário para encontrar esses resultados. É aí que a classificação de cliques entra. A classificação de cliques descreve quanto esforço o usuário levou para encontrar o que percebeu ser um resultado relevante.

5. Média dos números em **Refinamentos** coluna.
   O refinamento é o número de ações que um usuário realizou para reduzir o número de resultados de pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. Mais refinamentos significam mais esforço para encontrar resultados de pesquisa relevantes, portanto, números menores são melhores.
6. Exiba a tabela Evento de origem de pesquisa [sys_search_source_event] navegando em seu navegador até https://<instance name>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do .
7. Encontre consultas de pesquisa com **Tem resultados** valores de coluna de **falso** .
   Falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa de uma tabela de origem específica, por exemplo, a tabela da Base de conhecimento. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, na origem para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa nessa tabela de origem ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Use a REST API GraphQL para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos

Envie uma solicitação para o endpoint da REST API GraphQL para recuperar sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas por usuários externos registrados automaticamente. Este endpoint permite o acesso por usuários convidados não autenticados.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas em sua instância:

- O plug-in Domain Separation não está ativado. Para obter detalhes sobre este plug-in, consulte Plug-in Domain Separation .
- O plug-in Funções explícitas (com.glide.explicit_roles) está ativado. Para saber mais sobre este plug-in, consulte Funções explícitas .
- Usuários externos com a função snc_external enviaram pesquisas em aplicações de pesquisa que geram sugestões de pesquisa, como ServiceNow® Portal de serviços, Now Mobile, ou ServiceNow® Virtual Agent.
- . `glide.search.suggestions.allow_guest_user`a propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** . Para obter detalhes sobre como definir um valor de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Obtenha o sys_id da aplicação de pesquisa para a qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa do usuário externo.

**Nota:** Os usuários com as funções search_application_admin, agent_workspace_user ou workspace_user podem obter esse sys_id copiando-o do registro da aplicação de pesquisa na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

Baixe um cliente GraphQL de terceiros, como o cliente GraphiQL, Insomnia ou Postman.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As sugestões de pesquisa criam sugestões para pesquisas realizadas por usuários externos registrados automaticamente. . `glide.search.suggestions.allow_guest_user`a propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** , Usuários convidados não autenticados podem acessar o endpoint da REST API GraphQL para sua instância para recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo para uma aplicação de pesquisa.

Nenhuma autenticação é necessária ou imposta para este endpoint da REST API GraphQL.

**Nota:** Usuários convidados não autenticados só podem recuperar sugestões de pesquisa do domínio Global. Se a separação de domínio estiver habilitada em sua instância, os usuários convidados não poderão recuperar sugestões de pesquisa.

#### Procedimento

1. Em seu cliente GraphQL de terceiros, configure uma nova solicitação que usa o método HTTP POST.
2. Definir o endpoint da solicitação para o endpoint da REST API GraphQL para sua instância, https://<instance name>.service-now.com/api/now/graphql .
3. Defina o corpo da solicitação como a seguinte consulta GraphQL, substituindo <search_application_sys_id> com o sys_id da aplicação de pesquisa para a qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa do usuário externo:

```
{
  GlideSearch_Query {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
    term
    data {
      name
      records {
        type
        columns {
          label
          fieldName
          value
          displayValue
        }
      }
    }
  }
 }
}
```

**Resultado**

O sistema retorna sugestões de pesquisa de pesquisas de aplicações por usuários externos registrados automaticamente como um objeto JSON, conforme mostrado neste exemplo:

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "automatic replies",
          "value": "automatic replies",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "contact group",
          "value": "contact group",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "displayValue": "tablet",
            "value": "tablet",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "laptop",
            "value": "laptop",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "new email account",
            "value": "new email account",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         }
        ],
        "name": "Popular searches"
       }
      ]
     }
    }
   }
}
```


### Referência de sugestões de pesquisa

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre componentes e comportamento de separação de domínio para Sugestões de pesquisa.

### Instalado com Sugestões de pesquisa

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Sugestões de pesquisa plug-in, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Pesquisador bloqueado<br><br>[cannot_read_suggestions] | Não vê sugestões de pesquisa ou preenchimento automático exibidas durante a pesquisa. | Nenhum(a) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| As sugestões de pesquisa isentam o pesquisador<br><br>[suggestion_isence] | Envia pesquisas que o sistema ignora ao gerar sugestões de pesquisa ou preenchimento automático. | Nenhum(a) |

Para obter mais detalhes sobre como restringir a geração de sugestões de pesquisa, consulte Impedir a criação de sugestões em casos especiais.

## Trabalhos agendados instalados

| Trabalho agendado | Descrição |
|---|---|
| Criar sugestões de pesquisa | Converte pesquisas armazenadas na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion]. |
| Remover sugestões de pesquisa | Remove as sugestões de preenchimento automático e as sugestões de pesquisa com classificação mais baixa da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] para manter o número máximo de sugestões em 500 000. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Evento de Pesquisa<br><br>[sys_search_event] | Cadeias de caracteres de pesquisa e detalhes sobre os resultados associados, incluindo o usuário de pesquisa, a aplicação, a origem da IU, a sessão e o idioma, e qualquer classificação e refinamentos de clique especificados pelo usuário. |
| Evento de pesquisa por tabela de origem<br><br>[sys_search_source_event] | Correlações entre cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de pesquisa de uma tabela específica (fonte de dados). Uma pesquisa que consulta várias tabelas produz vários eventos de pesquisa por registros de origem. |
| Sugestão de Pesquisa<br><br>[sys_search_suggestion] | Sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa geradas a partir de pesquisas do usuário pelo trabalho programado Criar sugestões de pesquisa. O trabalho agendado Remover sugestões de pesquisa remove as sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa com classificação mais baixa desta tabela para manter seu tamanho máximo em 500 000 registros de sugestão. |

Para saber mais sobre colunas individuais nessas tabelas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabelas de sugestões de pesquisa

As sugestões de pesquisa usam tabelas para gerar e rastrear sugestões de pesquisa relevantes. Você pode revisar os dados dessas tabelas para obter informações sobre as sugestões de pesquisa oferecidas em seu sistema.

**Nota:** Como as tabelas Sugestões de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do Emissão de relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar a emissão de relatórios em tabelas do sistema, consulte Emissão de relatórios sobre tabelas do sistema .

## Tabela de eventos de pesquisa

A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] armazena cadeias de caracteres de pesquisa e seus resultados de pesquisa.

**tabela sys_search_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Consulta de pesquisa | Cadeia de caracteres de pesquisa inserida pelo usuário. |
| Tem resultados | Valor booliano que especifica se a pesquisa retornou resultados (verdadeiro) ou não (falso). Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma pesquisa retorne sugestões no futuro. |
| Classificação de cliques | A classificação de cliques mostra qual resultado de pesquisa você selecionou. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados de pesquisa, o valor da classificação de cliques será 1. Se você clicar no sexto resultado listado, o valor da classificação de cliques será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de cliques será o valor de listagem mais alto. Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no sexto resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no quarto resultado e encontrar uma resposta, a classificação de cliques será 6 (não 4). Uma classificação de cliques de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos inferiores indicam que os principais resultados de pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo. |
| Usuário | Usuário que realizou a pesquisa. |
| ID da aplicação | Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa no Portal de serviços. Consulte **Origem da IU** . |
| Idioma | Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente resultados que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa. |
| Refinamentos | Número de ações que você realizou para reduzir o número de resultados de pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. O objetivo é reduzir esse número. |
| Origem da IU | Página específica (dispositivo móvel) ou página (portal) de onde a consulta de pesquisa veio. Consulte **ID da aplicação** . |
| Sessão | ID da sessão, que especifica quando a pesquisa aconteceu. |
| Perfil de Pesquisa com IA | Nome do perfil de pesquisa usado para a pesquisa. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |
| Configurações de GR executadas | Mostra a lista de configurações de resultado do Genius que o sistema avaliou para a pesquisa. As configurações de resultado do Genius nesta lista podem ou não ter |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**tabela sys_search_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | exibido cartões de resposta para a pesquisa. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |
| Resultado do Genius exibido | Mostra se algum cartão de resposta de resultado do Genius foi exibido ou não para a pesquisa. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |
| Configurações de GR com resultado exibido | Mostra a lista de configurações de resultado do Genius avaliadas que exibiram cartões de resposta para a pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius pode aparecer várias vezes nesta lista se exibir vários cartões de resposta para a pesquisa. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |
| Posição do resultado do Genius clicado por último | Mostra em qual cartão de resposta de resultado do Genius você selecionou uma ação. Se você selecionar uma ação no primeiro cartão de resposta Resultado do Genius exibido, o valor da posição será 1. Se você selecionar uma ação no terceiro cartão de resposta, o valor será 3. Um valor 0 significa que você não selecionou ações em nenhum cartão de resposta de resultado do Genius. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |
| Eventos de resultados do Genius | Documento JSON mostrando detalhes das ações selecionadas nos cartões de resposta de resultados do Genius exibidos para a pesquisa. Aplicável somente para pesquisas feitas com Pesquisa com IA mecanismo. |

## Evento de pesquisa por tabela de origem

A tabela Evento de pesquisa por origem [sys_search_source_event] armazena registros correlacionando cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de uma tabela específica, aqui chamada de fonte de dados. Uma pesquisa pode consultar várias tabelas. A tabela sys_search_event lista um registro para toda a pesquisa, enquanto a tabela sys_search_source_event lista um registro para cada fonte de dados (tabela) consultada.

**sys_search_source_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Consulta de pesquisa | Cadeia de caracteres de pesquisa que você inseriu. |
| Origem | ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. As sugestões de uma fonte são usadas como sugestões somente para essa fonte. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usado como uma sugestão em Now Mobile. |
| Tem resultados | Valor booliano que especifica se a origem forneceu resultados de pesquisa (verdadeiro) ou não (falso). Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma consulta de pesquisa retorne sugestões no futuro. |
| Criação em | Carimbo de data/hora da consulta de pesquisa. |

## Tabela de sugestão de pesquisa

A tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] armazena sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. Um trabalho agendado usa a tabela sys_search_event para criar o conteúdo da tabela de sugestões. Este trabalho separa as sugestões geradas por origem. Sugestões geradas a partir de pesquisas no Portal de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviços, por exemplo, são retornados somente para outros Portal de serviços pesquisas. Essas sugestões não são retornadas para Now Mobile consultas.

**sys_search_suggestion**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| ID da aplicação | Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa no Portal de serviços. |
| Grupo de usuários | Especifica se um usuário interno ou externo gerou a consulta de pesquisa. As sugestões para usuários internos não são compartilhadas com usuários externos e vice-versa. |
| Idioma | Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente sugestões que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa. |
| Pontuação | Classificação de sugestão. Quanto maior a pontuação, mais relevante será a sugestão. Quando todas as sugestões são retornadas para uma consulta de pesquisa, as sugestões são classificadas por **Pontuação** , a lista mais alta primeiro. As pontuações refletem a frequência com que você selecionou uma sugestão. Uma sugestão popular implica que ela responde à consulta. |
| Origem | ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. As sugestões de uma fonte são usadas como sugestões somente para essa fonte. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usado como uma sugestão em Now Mobile. |

### Domain Separation e Sugestões de pesquisa

A Separação de domínio não é compatível com a aplicação Sugestões de pesquisa. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral da separação de domínios de sugestões de pesquisa

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

## Como o Domain Separation funciona com as Sugestões de pesquisa

Por padrão, os resultados de sugestões de pesquisa são limitados ao domínio específico do usuário conectado. As sugestões de pesquisa e preenchimento automático não são compartilhadas nos domínios primário ou secundário.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sinais de pesquisa

A pesquisa armazena dados de sinal de pesquisas do usuário. Os dados de sinal agregados ajudam a melhorar a relevância do resultado da pesquisa em seu sistema.

Os sinais Registram detalhes de pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa.

Pesquisa com IA a relevância do aprendizado de máquina analisa os dados de sinal agregados e ajusta automaticamente a pontuação de relevância da pesquisa para refletir os padrões de comportamento do usuário. Esse ajuste ajuda a melhorar a relevância do resultado para os usuários de pesquisa.

Para saber mais sobre Pesquisa com IA relevância do aprendizado de máquina, consulte Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA.

### Tabelas de sinais de pesquisa

A pesquisa usa tabelas para armazenar detalhes de pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa. Esses detalhes são chamados de sinais de pesquisa. Os dados das tabelas de sinais de pesquisa ajudam a melhorar a relevância dos resultados de pesquisa em seu sistema.

Os sinais de pesquisa se referem a dados de usuário, consulta e semelhantes armazenados em colunas nas tabelas de sugestão de pesquisa. Para obter um guia para pesquisar tabelas de sugestão e suas colunas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

**Nota:** Como as tabelas de sinal de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do Emissão de relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar a emissão de relatórios em tabelas do sistema, consulte Emissão de relatórios sobre tabelas do sistema .

## Tabela de eventos de sinal de pesquisa

A tabela Evento de sinal de pesquisa [sys_search_signal_event] armazena dados de sinal produzidos quando os usuários enviam uma pesquisa.

**sys_search_signal_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Evento de pesquisa | Referência ao registro do evento de pesquisa na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event]. |
| Navegador | Cadeia de caracteres do agente do navegador do usuário. |
| Latitude | Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais. |
| Longitude | Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais. |
| Intenções de consulta correspondentes | Lista de intenções de consulta correspondentes na consulta de pesquisa do usuário. |
| Resultados da primeira página | Matriz JSON de objetos em que cada nó representa um único resultado retornado na primeira página de resultados da pesquisa. A ordem do resultado é preservada. Cada objeto inclui o identificador de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**sys_search_signal_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | registro exclusivo (sys_id) de um resultado e a tabela onde o resultado está localizado.<br><br>**Nota:** Os resultados da primeira página não são atualizados quando você refina uma pesquisa. |
| Tempo de resposta da pesquisa (ms) | Tempo gasto pela pesquisa, em milissegundos. |
| Idioma de consulta do usuário | Idioma da consulta de pesquisa do usuário. |

## Tabela de eventos de resultado do sinal de pesquisa

A tabela Evento de resultado do sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event] armazena dados de sinal para resultados de pesquisa selecionados pelos usuários.

**sys_search_signal_result_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Consulta de pesquisa | Consulta de pesquisa que levou à seleção do resultado da pesquisa. |
| Usuário | Usuário que selecionou o resultado da pesquisa. |
| DocID do Resultado | Nomes de registros e tabelas de origem para o resultado da pesquisa selecionado. |
| Descrição | Descrição resumida do resultado da pesquisa selecionado. |
| Tabela de origem | Tabela de origem do resultado da pesquisa selecionado. |
| DocID de Pesquisa de IA | Nome da tabela de origem e registro sys_id para o resultado da pesquisa selecionado. |
| Tipo de Resultado | Tipo de resultado de pesquisa selecionado. Por exemplo, *REGULAR*para um resultado de pesquisa regular ou *GENIUS*Para um cartão de resposta de Resultado Genius. |
| Pesquisar evento de sinal | Referência ao registro da pesquisa na tabela Evento de sinal de pesquisa [sys_search_signal_event]. |
| Número | Número do registro do resultado da pesquisa selecionado. |
| Domínio | Domínio ao qual o resultado da pesquisa selecionado pertence. |
| Usar como sugestões | Opção que indica se Pesquisa com IA usa esta seleção de resultado ao calcular sugestões de preenchimento automático. Para obter mais detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**sys_search_signal_result_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| URL de Origem | URL do resultado da pesquisa selecionado. |
| Dados da ação | Matriz JSON de objetos que representam a ação de seleção do resultado da pesquisa. |

## Tabela Ação de evento de resultado de sinal de pesquisa

A tabela Ação de evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com resultados de pesquisa.

**sys_search_signal_result_event_action**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Tipo de Sinal | O tipo de sinal de interação do usuário registrado para o resultado da pesquisa. Por exemplo, `CLICK`indica que o usuário selecionou um resultado da pesquisa. |
| Valor de Sinal | O valor do sinal de interação do usuário. Por exemplo, quando o tipo de sinal é `CLICK`, o valor do sinal é o índice numérico do resultado da pesquisa selecionado pelo usuário. |
| Pesquisar evento de resultado de sinal | Referência ao registro do resultado da pesquisa na tabela Evento de resultado do sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event]. |

## Tabela de eventos de consulta de preenchimento automático de pesquisa

A tabela Pesquisar evento de consulta de preenchimento automático [sys_search_autocomplete_query_event] armazena dados de sinal para sugestões de preenchimento automático que os usuários selecionam no campo de entrada de pesquisa.

**sys_search_autocomplete_query_event**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Consulta selecionada | A consulta sugerida de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa. |
| Clique em Índice | O índice numérico da sugestão de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa. |
| Latitude | Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais. |
| Longitude | Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais. |
| Perfil de pesquisa | Referência ao perfil de pesquisa usado para a consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tabela Ação de evento de resultado do Genius

A tabela Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com cartões de resposta de resultado do Genius.

**sys_search_genius_result_event_action**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Id de Ação | O identificador deste sinal de ação de evento de resultado do Genius. |
| Tipo de Ação | O tipo de ação realizada a partir do cartão de resposta Resultado do Genius. |
| Valor de ação | O valor, se houver, da ação realizada no cartão de resposta Resultado do Genius. |
| Intenções de resultado do Genius correspondentes | Lista de NLU Intenções do modelo correspondentes à ação realizada no cartão de resposta de Resultado do Genius.<br>**Nota:** Este campo só é preenchido para configurações de resultado do Genius com NLU gatilhos. |
| Tipo de cartão | O tipo de cartão de resposta de Resultado do Genius com o qual o usuário interagiu. |
| Pesquisar evento de resultado de sinal | Referência ao registro do cartão de resposta Resultado do Genius na tabela Evento de resultado do sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event]. |

## Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa

Indexar e pesquisar dados de registro por tabela.

. ServiceNow® Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisaé o mecanismo de pesquisa padrão usado para pesquisar ServiceNow AI Platform® dados do registro. Seu mecanismo é criado inteiramente com ServiceNow e implementado no modelo relacional.

O índice de pesquisa de texto do Zing é dividido em vários fragmentos de banco de dados para consulta paralela. Sua lógica do mecanismo de pesquisa produz resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância. As pontuações de relevância incluem ponderação de frequência e proximidade. As pontuações também incluem ponderação para campos indexados específicos, como título, descrição resumida e metadados.

O Zing fornece sugestões de pesquisa com digitação antecipada e. **Você quis dizer:** sugestões de pesquisa global.

Os administradores e usuários com a função ts_admin podem definir as seguintes configurações de pesquisa de texto do Zing:

- relevância de correspondência
- pesos do campo de relevância para cada tabela indexada
- palavras irrelevantes globais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- palavras irrelevantes para cada índice
- dicionários de sinônimos para cada tabela
- tabelas com indexação de anexo

| Explorar | Configurar | Administrar |
|---|---|---|
| • Zurich<br>• Recursos do Administração de pesquisas<br>• Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing | • Definir propriedades de pesquisa de texto global<br>• O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa<br>• O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos | • Zing indexa palavras<br>• A pesquisa global encontra registros de várias tabelas<br>• A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual |
| **Usar** | **Desenvolver** | **Solucionar problemas e obter ajuda** |
| • Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicional<br>• As aspas permitem pesquisas de frases exatas<br>• Caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações | • Desenvolver treinamento<br>• Desenvolver documentação<br>• Crie dicionários de sinônimos | • Faça ou responda perguntas no fórum da Plataforma<br>• Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos<br>• Contato Suporte e atendimento ao cliente |

### Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing

Habilitar e configurar Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisarecursos.

| Recurso | Descrição | Principais tarefas | Estado |
|---|---|---|---|
| Zing indexa palavras | Divida-os em palavras para indexar documentos. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como idiomas latino, árabe e pinyin. | • Configure uma tabela para indexação e pesquisa<br>• Gerar novamente um índice de texto para uma tabela<br>• Configure tabelas para usar o tokenizador japonês | Ativo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Descrição | Principais tarefas | Estado |
|---|---|---|---|
| Zing calcula pontuações de documentos usando três componentes | Calcule as pontuações do documento com base na frequência, na sequência e no peso dos termos de pesquisa no documento. | • Pontuação dos termos de pesquisa por frequência inversa do documento (IDF)<br>• Defina o peso relativo de um campo | Ativo |
| A pesquisa global encontra registros de várias tabelas | PESQUISE vários tipos de registro a partir de um único campo de pesquisa. | • Adicione um grupo de pesquisa para IU principal<br>• Configure uma tabela para indexação e pesquisa | Ativo |
| Página de resultados da pesquisa em IU principal E UI15 | Exiba os resultados da pesquisa de texto global para cada tabela conforme o Zing os gera. | • Adicione um grupo de pesquisa para IU principal<br>• Reverta para a IU de pesquisa global legada | Ativo |
| A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual | Pesquisar registros em uma exibição de lista de tabelas. | • Configure uma tabela para indexação e pesquisa<br>• Gerar novamente um índice de texto para uma tabela | Ativo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Descrição | Principais tarefas | Estado |
|---|---|---|---|
| O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa | Pesquisar conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exiba anexos para resultados de pesquisa do Knowledge tabela [kb_knowledge]. | • Anexar anexos em uma tabela<br>• Configure uma tabela para indexação e pesquisa | Ativo |
| Zing remove palavras irrelevantes das consultas | Remova palavras comuns das consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos. | • Configure uma palavra de interrupção global<br>• Configure uma palavra de interrupção específica da tabela | Ativo |
| Zing corresponde palavras derivadas com origem | Converta qualquer palavra-chave de pesquisa com vários caracteres em seu formulário STEM para encontrar versões derivadas da palavra. | • Propriedades de Localização do sistema<br>• Ativação de um idioma | Ativo |
| O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos | Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais.<br>Requer configuração antes de usar | • Habilitar sinônimos de pesquisa<br>• Crie dicionários de sinônimos | Inativo |

### Opções de pesquisa disponíveis

O Zing oferece aos usuários várias interfaces de pesquisa e operadores de pesquisa para conduzir pesquisas de texto.

#### Interfaces de pesquisa disponíveis

| Interface de pesquisa | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa global | Encontre registros em várias tabelas usando o campo de pesquisa global no Next Experience Navegação unificada . |
| Pesquisar uma lista | Encontre registros em uma lista; pesquise em um campo específico (Ir para), todos os campos (Pesquisar) ou em uma coluna específica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Interfaces de pesquisa disponíveis

| Interface de pesquisa | Descrição |
|---|---|
| Base de conhecimento | Encontrar artigos de conhecimento. |
| Feed de atividades | Filtre, pesquise ou classifique mensagens no Feed de atividades. |
| Páginas de IU | Crie uma página de IU personalizada para pesquisar registros em uma tabela. |

### Operadores de pesquisa disponíveis

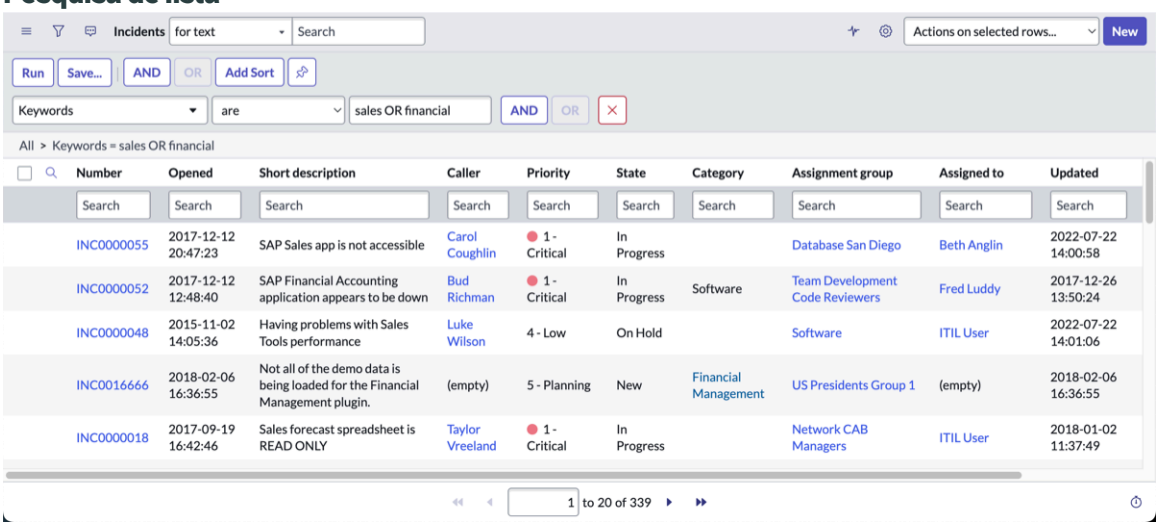
| Operador de pesquisa | Descrição |
|---|---|
| Operadores boolianos | Crie pesquisas complexas usando operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais. |
| Aspas | Enrole os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais palavras. |
| Caracteres curinga | Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere sem espaço. O Zing oferece suporte a caracteres curinga de caractere único e múltiplo. |

## A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual

Pesquisar registros em uma exibição de lista de tabelas.

As tabelas indexadas exibem o. *para texto* opção na barra de título da lista, que pesquisa todos os registros para valores de campo correspondentes.

**Pesquisa de lista**




O campo de pesquisa de lista aceita Operadores boolianos (AND, OR e NOT) nas consultas de pesquisa. Quando um usuário adiciona um operador booliano a uma consulta de pesquisa, o sistema retorna somente registros que correspondem a todas as condições de pesquisa da consulta.

O sistema também converte qualquer consulta de pesquisa em uma condição de palavra-chave equivalente nas trilhas de navegação da lista e no filtro. Por exemplo, pesquisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o texto "Oracle OU SAP" produz a condição **[Palavras-chave] [are] [Oracle OU SAP]** . Os controles de lista padrão podem modificar ou remover essas trilhas e condições.

### Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicional

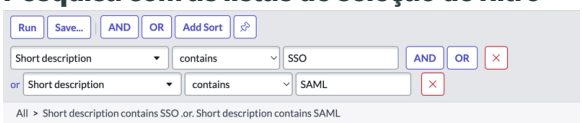
Crie pesquisas complexas usando operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais.

Você pode usar operadores boolianos em todas as interfaces de pesquisa de texto global:

- Campo de pesquisa de texto global
- Base de conhecimento pesquisa
- Lista de pesquisa de texto

**Nota:** Os operadores boolianos diferenciam maiúsculas de minúsculas. Como exemplo, o sistema reconhece OU Como um operador booliano, mas trata Ou e. ou como termos de pesquisa regulares.

#### Operadores boolianos

| Operador | Descrição |
|---|---|
| OU ou símbolo de barra vertical (\|) | Encontra uma correspondência se algum dos termos de pesquisa existir em um documento (uma união de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham senha do e-mail ou apenas e-mail , você pode pesquisar "Senha do e-mail" OU e-mail ou "senha do e-mail"\|e-mail .<br><br>Usando o. .ou. O operador, que o sistema usa quando você cria grupos de condição OR para campos diferentes de palavras-chave com o construtor de condições, pode produzir resultados diferentes. Por exemplo, este filtro pesquisa registros com descrições resumidas contendo SSO e, em seguida, pesquisa separadamente registros com descrições resumidas contendo SAML :<br><br>**Pesquisa com as listas de seleção de filtro**<br>  <br><br>**Nota:** Por padrão, você só pode ter uma condição de filtro de palavras-chave por conjunto de condição. Se você selecionar o campo Palavras-chave em uma lista de seleção de filtro, o botão OU dessa condição de filtro ficará indisponível. Da mesma forma, se você criar uma condição de filtro OU, o campo Palavras-chave ficará indisponível nas listas de seleção de filtro. |
| E | Encontra uma correspondência se todos os termos de pesquisa existirem em um documento (uma interseção de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "carga de CPU" e "10 minutos", pesquise "Carga da CPU" E "10 minutos"<br><br>Por padrão, Zing aplica um operador AND entre todos os termos de pesquisa não separados por operadores OR ou NOT. Por exemplo, se você inserir servidor de e-mail inativo como termos de pesquisa, o sistema pesquisa E-mail E servidor E inativo . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Operadores boolianos

| Operador | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Para Base de conhecimento Pesquisas, se a pesquisa padrão AND retornar resultados ruins, a pesquisa será executada novamente automaticamente com o operador OR. Os administradores podem configurar a pesquisa da base de conhecimento para sempre usar OU modificando o. `glide.knowman.search.operator` propriedade do sistema. |
| Menos (-) ou ponto de exclamação (!) | Exclui documentos que contêm o termo de pesquisa após o operador NOT (uma diferença de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "carga de CPU", mas não "10 minutos", você pode pesquisar `"Carga da CPU" NÃO "10 minutos"` ou `"Carga da CPU" -"10 minutos"` ou `"Carga da CPU" !"10 minutos"` .<br><br>NÃO deve ser um termo autônomo em sua pesquisa. Por exemplo, `atom NÃO ion` exclui o termo `ion` , mas `NOÇÃO` pesquisa o termo `noção` .<br><br>Os símbolos de menos e ponto de exclamação devem preceder imediatamente o termo de pesquisa que você deseja excluir. Por exemplo, uma pesquisa por `E-mail ! Joe` exclusões `Joe` mas uma pesquisa por `e-mail ! Joe` . `Joe` .<br><br>Você não pode usar o operador NOT para excluir todos os termos em sua pesquisa. Por exemplo, a pesquisa a seguir não retorna resultados: `NÃO "10 minutos"` . |

**Tópicos relacionados**

Propriedades de conhecimento

### As aspas permitem pesquisas de frases exatas

Enrole os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais palavras.

Os termos de pesquisa entre aspas são tratados como pesquisas de frase exatas. Quando você pesquisa uma frase exata, o Zing corresponde somente aos documentos que contêm as palavras entre aspas na ordem exata especificada.

Como exemplo, Pesquisar `senha do e-mail` retorna resultados de pesquisa que incluem `e-mail` e. `senha` em qualquer ordem, incluindo registros com estas cadeias de caracteres de texto:

- insira a senha do e-mail
- a senha da sua conta de e-mail

Se você pesquisar a frase entre aspas `"senha do e-mail"` , Zing retorna resultados de pesquisa com texto `insira a senha do e-mail` porque eles contêm `senha do e-mail` como uma frase exata. Ele não retorna resultados com texto `a senha da sua conta de e-mail` porque os termos de pesquisa não ocorrem na ordem exata especificada na frase de pesquisa.

As pesquisas de frase exata ignoram:

- palavras irrelevantes
- sinais de pontuação
- caracteres curinga

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Os caracteres curinga são ignorados como pontuação.

Por exemplo, pesquisando a frase `"senha do e-mail"` retorna os mesmos resultados de pesquisa que estas frases:

- `"enviar senha por e-mail"` por causa da palavra de parada . é ignorado.
- `"senha do e-mail?"` por causa do sinal de pontuação ? é ignorado.
- `"senha do e-mail*"` devido ao caractere curinga * é ignorado como pontuação.

### Caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere sem espaço. O Zing oferece suporte a caracteres curinga de caractere único e múltiplo.

As pesquisas a seguir são compatíveis com caracteres curinga Zing.

- Pesquisa de texto global
- Base de conhecimento

**Nota:** Os usuários com a função de administrador podem habilitar a pesquisa com curinga no contexto de Conhecimento navegando até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**, editando o. **Pesquisa da Base de Conhecimento** e selecionando **Habilitar pesquisas curinga** caixa de seleção.

- Pesquisar uma lista

**Nota:** Para executar uma pesquisa de texto curinga de uma lista, você deve selecionar **para texto** como o campo de pesquisa. Se você selecionar um campo de lista em vez de **para texto** , caracteres curinga nos termos de pesquisa serão interpretados como caracteres curinga de pesquisa de lista (para campos sem referência) ou como caracteres curinga de preenchimento automático (para campos de referência).

Para executar uma pesquisa curinga de caractere único, use o sinal de porcentagem ( `%` ). Este curinga encontra palavras que contêm qualquer caractere no lugar do caractere de sinal de porcentagem. Por exemplo, para encontrar palavras como **texto** ou **teste** , pesquise `t%t` .

Para executar uma pesquisa curinga com vários caracteres, use o asterisco ( `*` ). Este curinga encontra palavras que contêm zero ou mais caracteres no lugar do caractere asterisco. Por exemplo, para encontrar palavras como **planejado** ou **colocado** , pesquise `p*d` .

Você pode usar caracteres curinga em qualquer lugar em uma cadeia de caracteres de pesquisa e pode incluir vários caracteres curinga na mesma palavra. Por exemplo, para encontrar palavras, incluindo **acessível** , **esforço** . **oferta** , pesquise `%ff%r*` .

Se uma pesquisa curinga retornar muitas ocorrências, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você refine a pesquisa. Os administradores podem defina uma propriedade de pesquisa de texto global para mudar o limite de resultados de pesquisa com curinga.

**Nota:** As pesquisas de texto curinga só são efetivas com palavras de vários caracteres. Um curinga em uma sequência de caracteres de pictograma retorna muitas opções para uma pesquisa eficiente. Os curingas são mais bem usados com palavras baseadas em letras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Caracteres curinga e correspondência de sinônimos

Zing não expande o. `%` e. `*` caracteres curinga ao procurar sinônimos que correspondam ao termo de pesquisa. Esses caracteres são tratados como caracteres literais ao encontrar sinônimos correspondentes. Como exemplo, se você pesquisar `issu*` Zing não encontra sinônimos para `problema` , mas ele encontra sinônimos para `issu*` .

### Habilite ou desabilite o filtro de lixo eletrônico do Zing

Quando o filtro de lixo eletrônico está habilitado, o Zing não indexa ou pesquisa números de 2 dígitos ou palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chineses ou japoneses). Você pode habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico para tabelas individuais.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, para desabilitar correspondências para termos de pesquisa como `a` ou `40` em Base de conhecimento, ative a filtragem de lixo eletrônico para a tabela kb_knowledge.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela.
3. Na lista relacionada Atributos, defina o valor de **Filtro de índice de texto indesejado** atributo:
   a. Se você quiser que o Zing inclua números de 2 dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como `falso` .
   b. Se você quiser que o Zing ignore números de 2 dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como `verdadeiro` .
4. Selecione o ícone de ações adicionais No cabeçalho do formulário Entrada do dicionário, selecione **Salvar** .
5. Selecione **Gerar índice de texto** link relacionado e selecione **OK** .

**Nota:**

- Para ter o efeito desejado, você também pode precisar reconfigurar o. palavras irrelevantes automáticas . Por exemplo, se um número específico de 2 dígitos aparecer em todos os números do problema (92-0001, 92-0002 e assim por diante), o limite de palavra de interrupção automática será rapidamente excedido e a palavra não será mais encontrada nas pesquisas. Para encontrar esse número de 2 dígitos na tabela de problemas, você deve desabilitar a filtragem de lixo eletrônico e as palavras de parada automáticas.
- Desabilitar o filtro de lixo eletrônico resulta em um índice de tabela maior. Para obter desempenho ideal, não aplique este atributo, a menos que ele seja necessário.

### Zing de depuração

As mensagens de depuração criam um log dos processos de pesquisa conforme eles ocorrem. Essas mensagens podem ajudar os administradores a definir configurações de desempenho ideais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

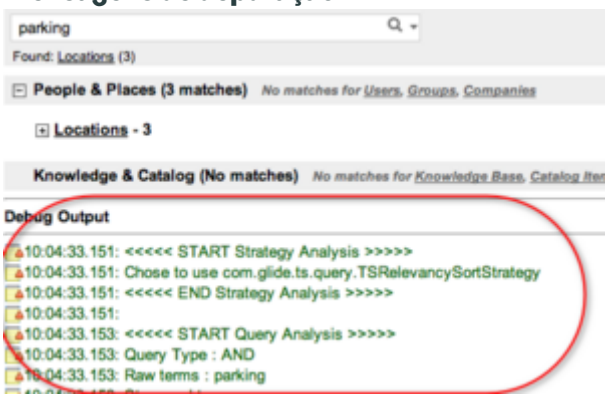
### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para exibir mensagens de depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**. As mensagens de log de pesquisa aparecem na parte inferior da página de resultados para o restante da sessão.

**Mensagens de depuração**




- Para depurar problemas de indexação de texto, convém exibir eventos text_index no log do sistema.
- Em casos raros, pode ser necessário redefinir os caches de pesquisa de texto depois de gerar novamente um índice de texto. Se a pesquisa de texto falhar para palavras conhecidas, diagnostique e corrija este problema:

### Procedimento

1. Habilitar mensagens de depuração de pesquisa de texto.
2. Em qualquer tabela com problemas de pesquisa, pesquise o texto do problema.
3. Na saída de depuração, observe os números usados para os termos derivados.
4. Navegue até a exibição de lista da tabela Ts Word [ts_word].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `ts_word.list` .
   c. Pressione Enter.
5. Localize os termos originados e compare os números na lista com a saída de depuração da etapa 3.
   Se os números forem diferentes, o cache do nó de IU ficará obsoleto.
6. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
7. Selecione **Redefina os caches de Pesquisa de texto** link relacionado e selecione **OK** .

### A pesquisa global encontra registros de várias tabelas

PESQUISE vários tipos de registro a partir de um único campo de pesquisa.

Para executar uma pesquisa global, execute uma das ações a seguir com base na versão da IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Versão da IU | Ação |
| --- | --- |
| IU Next Experience | Insira os termos de pesquisa em Navegação unificada campo de pesquisa e selecione **Exibir resultados** Ou pressione Enter. |
| IU principal | Selecione o ícone de pesquisa na faixa no canto superior direito do Configurações do sistema para a interface do usuário (IU) , Em seguida, insira os termos de pesquisa e pressione Enter. |

Todas as versões de IU também têm um atalho de teclado de pesquisa global. . `iu_global_text_sead` A Macro de IU fornece o campo de pesquisa global.

Para obter uma lista de tabelas de origem de pesquisa que o sistema pesquisa por padrão, junto com as etapas para adicionar novas tabelas de origem de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa global padrão para Next Experience IU e. Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

A pesquisa global oferece suporte a operadores boolianos, frases entre aspas e caracteres curinga. Para obter detalhes sobre esses recursos de pesquisa, consulte Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicional, As aspas permitem pesquisas de frases exatas. Caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações.

**Tópicos relacionados**

Atalhos do teclado

### A pesquisa global exibe uma página de resultados correspondentes

A pesquisa global exibe uma página de resultados que correspondem à sua pesquisa, agrupados por tabela.

Os elementos incluídos na página de resultados da pesquisa diferem de acordo com a IU, conforme descrito nas seções a seguir.

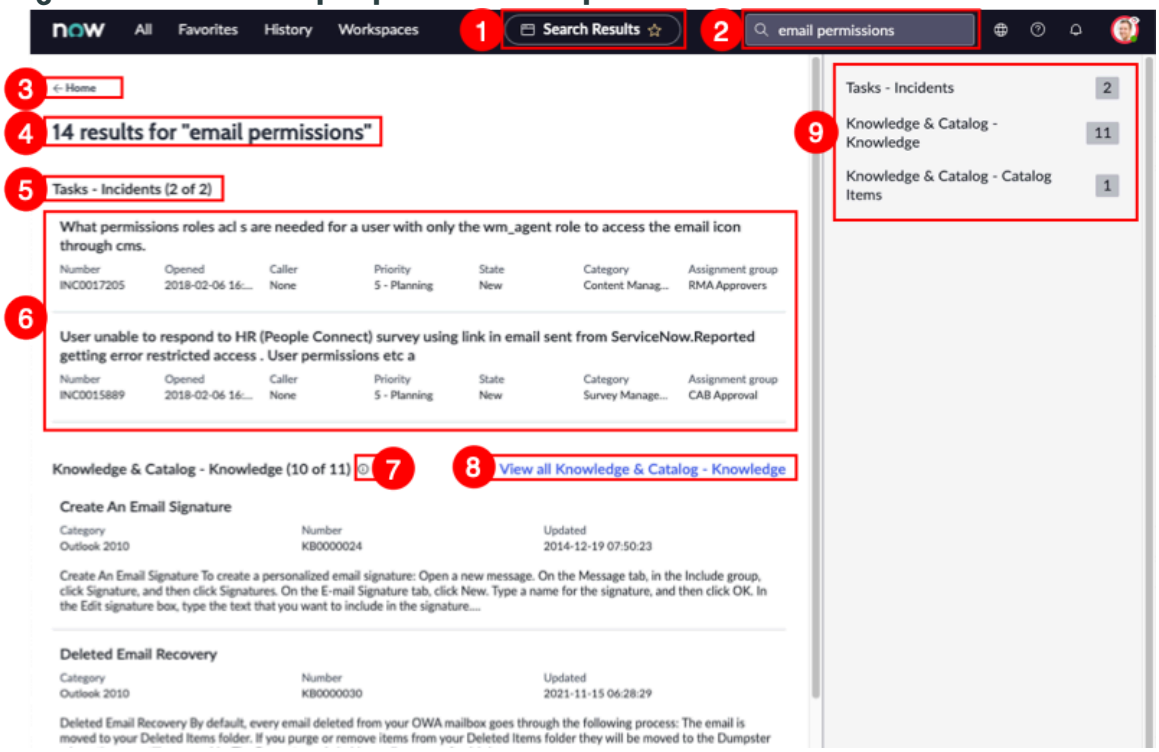
### Página de resultados da pesquisa em Next Experience IU

A pesquisa global exibe uma página de resultados da pesquisa que contém resultados que correspondem aos termos da pesquisa, agrupados por origem da pesquisa. Os resultados aparecem quando a pesquisa é concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página de resultados da pesquisa em Next Experience IU




Zing exibe resultados de pesquisa global em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

### Elementos da página de resultados da pesquisa global em Next Experience IU

| Elemento de IU | Descrição |
|---|---|
| 1. Título da página de resultados da pesquisa | App contextual para a página de resultados da pesquisa. |
| 2. Campo de pesquisa global | Campo que exibe os termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando **Exibir resultados** link que aparece em um painel abaixo do campo de pesquisa. |
| 3. Link de retorno contextual | Link para retornar à página em que você estava quando realizou a pesquisa. O título deste link depende de qual página você pesquisou. |
| 4. Contagem total de resultados | Número total de registros correspondentes à sua pesquisa. |
| Nome da tabela de origem de pesquisa e contagem de resultados 5 | Nome de uma tabela de origem de pesquisa e o número de registros visualizados e correspondentes totais nessa tabela.<br><br>Os usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Oculte contagens de resultados de pesquisa por tabela em Next Experience IU. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Elementos da página de resultados da pesquisa global em Next Experience IU**

| Elemento de IU | Descrição |
|---|---|
| 6. Visualização de registros correspondentes para a tabela | Lista parcial de registros correspondentes para a tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados da pontuação de documento mais alta para a mais baixa. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela na origem de pesquisa.<br><br>Por padrão, o sistema exibe campos da exibição de lista text_search da tabela para cada resultado da pesquisa. Se esta exibição não existir para a tabela, ela exibirá campos da exibição de lista padrão. Para obter mais detalhes sobre a exibição da lista text_search e o formato das listagens de resultados individuais, consulte As exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados de pesquisa global para tabelas.<br><br>Os usuários com a função de administrador podem substituir o limite de resultados de visualização de uma aplicação de pesquisa modificando o registro da aplicação na tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config]. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Defina o limite de visualização para pesquisa global ou do espaço em Next Experience IU.<br><br>Os administradores também podem modificar a exibição da lista da tabela de resultados de pesquisa modificando o valor de *glide.ui.text_search.view*propriedade do sistema. Para obter detalhes sobre como alterar este valor, consulte Definir propriedades de pesquisa de texto global . |
| 7. Filtro de tabela | Ícone que indica que um filtro foi aplicado aos resultados desta tabela de origem de pesquisa. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado. |
| 8. Link para todos os resultados da tabela | Link para todos os registros correspondentes da tabela pesquisada. Selecione o link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta.<br><br>Este link é exibido somente quando o número total de registros correspondentes na tabela excede o limite de visualização. |
| 9. Resumo dos resultados | Lista de tabelas de origem de pesquisa, mostrando o número de resultados de pesquisa correspondentes por tabela. Selecione o nome da tabela de origem de pesquisa para exibir os resultados da lista de visualização associada. As tabelas de origem de pesquisa sem resultados correspondentes não aparecem nesta lista.<br><br>Os usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Oculte contagens de resultados de pesquisa por tabela em Next Experience IU. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exiba e abra resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada

Use o menu de contexto de pesquisa para exibir e abrir resultados da pesquisa atual em aplicações de espaço.

#### Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além da pesquisa global, você pode ter acesso a aplicações de pesquisa do espaço, como o Espaço configurável do CSM/FSM. Se você tiver acesso a várias aplicações de pesquisa, o menu de contexto de pesquisa suspenso do campo de pesquisa exibirá todas as aplicações de pesquisa disponíveis, com a aplicação atual pré-selecionada. Para exibir e abrir resultados de pesquisa em outro aplicativo, selecione-o no menu de contexto de pesquisa.

Usuários com a função de administrador podem adicionar aplicações de espaço ao menu de contexto de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Adicione uma aplicação de espaço ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa.

#### Procedimento

1. Use o campo de pesquisa para executar uma pesquisa e exibir os resultados da pesquisa.
2. Para abrir o menu de contexto de pesquisa, selecione **Escolha o contexto de pesquisa** ícone no campo de pesquisa.

   **Nota:** . **Escolha o contexto de pesquisa** o ícone não é exibido no campo de pesquisa, as aplicações de pesquisa atuais são as únicas disponíveis. Você não pode alternar aplicações de pesquisa.

   Um menu suspenso de aplicações de pesquisa disponíveis é exibido, com as aplicações de pesquisa atuais pré-selecionadas.

3. Selecione uma aplicação de pesquisa alternativa no menu suspenso.
   O menu suspenso desaparece e o. **Exibir resultados** o link é exibido.
4. Para exibir os resultados da pesquisa na aplicação selecionada, selecione **Exibir resultados** Ou pressione Enter.

#### Resultado

A página recarrega e exibe os resultados da pesquisa atual na aplicação de pesquisa selecionada. Se você selecionar um registro correspondente visualizado, ele será aberto na aplicação de pesquisa selecionada.

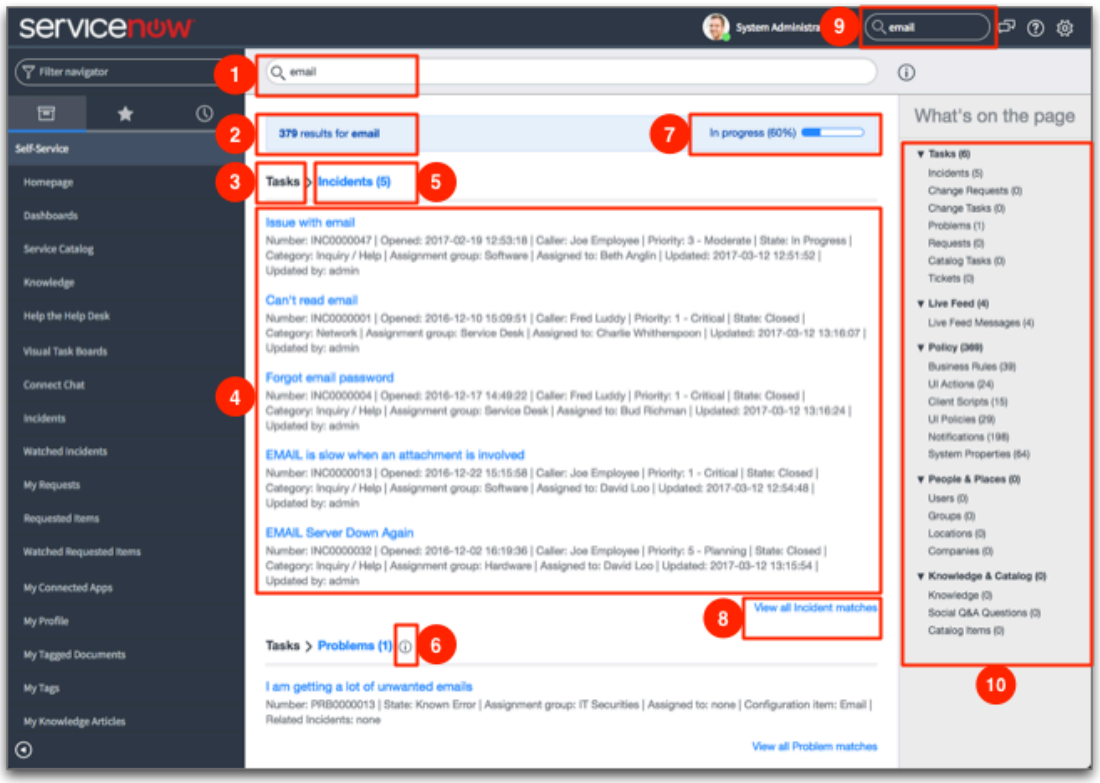
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página de resultados da pesquisa em IU principal E UI15

A pesquisa de texto global exibe uma página de resultados que correspondem aos termos de pesquisa. Os resultados da pesquisa aparecem dinamicamente nesta página conforme o Zing os gera.

#### Página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal




Zing exibe resultados de pesquisa de texto global em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

#### Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal E UI15

| Elemento de IU | Descrição |
|---|---|
| 1. Termos de pesquisa | Campo que exibe os termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando o ícone de pesquisa Ou pressionar Enter.<br>**Nota:** Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados da pesquisa não será atualizada. Para atualizar a página, insira os termos de pesquisa e selecione o ícone de pesquisa ou pressione Enter. |
| 2. Resultados totais | Número total de registros correspondentes à sua pesquisa. |
| 3. Nome do grupo de pesquisa | Nome do grupo de pesquisa que inclui a tabela com registros correspondentes. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal E UI15

| Elemento de IU | Descrição |
|---|---|
| 4. Visualização de registros correspondentes | Lista parcial de registros correspondentes para a tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados da pontuação de documento mais alta para a mais baixa. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela no grupo de pesquisa.<br><br>Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search da tabela, se disponível. Caso contrário, ele exibirá campos com a exibição de lista padrão.<br><br>Os usuários com a função de administrador podem modificar o limite de resultados de visualização padrão e a exibição da lista da tabela de resultados de pesquisa alterando os valores de *glide.ui.text_search.rowcount*e. *glide.ui.text_search.view*propriedades do sistema. Para obter mais detalhes sobre essas propriedades, consulte Definir propriedades de pesquisa de texto global . |
| 5. Nome da tabela | Nome da tabela do grupo de pesquisa e o número de registros correspondentes na tabela. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta.<br><br>Os usuários com a função de administrador podem ocultar contagens de registros correspondentes definindo *sn_global_searchui.hide_results_count*propriedade para **verdadeiro** em Propriedade do sistema tabela. |
| 6. Filtro de tabela | Filtro atual aplicado aos resultados de pesquisa desta tabela. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado.<br><br>Para obter informações sobre como aplicar um filtro de tabela a um grupo de pesquisa, consulte Adicione um grupo de pesquisa para IU principal. |
| 7. Barra de andamento | Percentual atual de tabelas pesquisadas. O sistema oculta este elemento após a conclusão da pesquisa. |
| 8. Link para todos os resultados da tabela | Link para ver todos os registros correspondentes da tabela de grupo de pesquisa. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta. |
| 9. Campo de pesquisa global | Campo de pesquisa global.<br><br>**Nota:** Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados de pesquisa será atualizada, exibindo nenhum resultado de pesquisa. |
| 10. Resumo dos resultados | Lista de grupos de pesquisa e tabelas com o número de resultados de pesquisa por grupo e tabela. Selecione o nome da tabela para exibir os resultados da lista de visualização associada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### As exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados de pesquisa global para tabelas

A exibição text_search de uma tabela determina como a pesquisa global exibe os resultados dessa tabela.

Os resultados exibidos pela pesquisa global incluem vários elementos. Para cada resultado da pesquisa, o sistema preenche esses elementos com valores de campos incluídos na exibição de lista text_search da tabela.

#### Listagem de resultados de pesquisa de amostra em Next Experience IU

#### Listagem de resultados de pesquisa de amostra em IU principal

#### Elementos do resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição | Critérios de correspondência |
|---|---|---|
| 1. Título | O título é a primeira linha do bloco de resultados da pesquisa. Ele se vincula ao registro correspondente do resultado da pesquisa. | A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o campo Número. Se não houver nenhum campo de cadeia de caracteres correspondente ou se o conteúdo do campo estiver vazio, o sistema exibirá o texto "Sem título" no idioma da sessão.<br><br>Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo Descrição resumida atende aos critérios de título. A pesquisa global usa este campo como o título do resultado da pesquisa. |
| 2. Lista de campos | A lista de campos é a segunda linha dos resultados da pesquisa. Ele exibe pares de nome-valor de campo, separados pelo caractere de barra vertical, para até 10 campos. | A pesquisa global usa os primeiros 10 campos na exibição de lista text_search da tabela que não correspondem aos critérios de título ou descrição.<br><br>Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o número, aberto, chamador, prioridade, os campos estado, categoria e grupo de atribuição atendem aos critérios da lista de campos. A pesquisa global exibe os nomes e valores desses campos na lista de campos de resultado da pesquisa. |
| 3. Descrição | A descrição é a terceira linha dos resultados da pesquisa. Esta linha é opcional e pode | A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o título e tem mais de 100 caracteres. Se |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos do resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição | Critérios de correspondência |
|---|---|---|
| | não aparecer para todos os resultados da pesquisa. | nenhum campo corresponder a esses critérios, os resultados da pesquisa omitem esta linha.<br><br>Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo de descrição atende aos critérios de descrição. A pesquisa global usa este campo como a descrição do resultado da pesquisa. |

Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search para uma tabela para formatar os resultados da pesquisa de texto global para essa tabela. Se uma exibição text_search não existir para a tabela, o sistema formatará os resultados da pesquisa usando a exibição de formulário padrão da tabela. Os implementadores podem especificar qual exibição o sistema usa para formatar os resultados da pesquisa modificando o valor de `glide.ui.text_search.view`propriedade do sistema.

**Tópicos relacionados**

Criar e excluir exibições

### Campos de exibição padrão para tabelas de pesquisa global

Esta tabela lista as tabelas habilitadas para pesquisa global no sistema de base. Para cada tabela, ele mostra os campos incluídos na exibição de lista text_search padrão da tabela. O sistema usa campos desta exibição para formatar os resultados da pesquisa global dessas tabelas.

| Tabela | Campos de exibição |
|---|---|
| Item do catálogo [sc_cat_item] | Descrição resumida, Descrição, Categoria, Preço |
| Tarefa de catálogo [sc_task] | Descrição resumida, Descrição, Número, Prioridade, Estado, grupo de atribuição, item da solicitação |
| Mudança [change_request] | Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Grupo de atribuição, Estado, Risco, Prioridade |
| Tarefa de mudança [change_task] | Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Estado, grupo de atribuição |
| Empresa [core_company] | Nome, Rua, Cidade, CEP, Telefone |
| Grupo [sys_user_group] | Nome, Descrição, Tipo |
| Incidente [incident] | Descrição resumida, Descrição, Número, Aberto, Chamador, prioridade, Estado, Categoria, Grupo de atribuição |
| Conhecimento [kb_knowledge] | Descrição resumida, Corpo do artigo, Categoria, Número, Atualizado |
| Problema [problem] | Descrição, Número, Estado, Código de resolução, grupo de atribuição, Item de configuração, Incidentes relacionados |
| Solicitação [sc_request] | Descrição resumida, Número, Solicitado para, Estado, Aberto por |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Campos de exibição |
|---|---|
| Item solicitado [sc_req_item] | Número, Item, Fase, Estado, Solicitado para, Aberto por, Aberto |
| Usuário [sys_user] | Nome, E-mail, Empresa, Departamento, Título |

### As configurações de pesquisa filtram e agrupam os resultados da pesquisa global por tabela

Grupos e filtros de pesquisa global que correspondem aos resultados por tabela. Você pode configurar origens de pesquisa (em Next Experience Ou grupos de pesquisa para definir tabelas e grupos para pesquisa global.

As definições de configuração para filtragem baseada em tabela e agrupamento de resultados de pesquisa global diferem por IU, conforme descrito nas seções a seguir.

### As origens de pesquisa filtram os resultados da pesquisa global por tabela em Next Experience IU

Pesquisa global em Next Experience A IU exibe resultados de pesquisa divididos por origem de pesquisa. Uma origem de pesquisa é uma coleção de configurações de pesquisa global para um ServiceNow AI Platform® tabela.

Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa dela.

### Fontes de pesquisa global padrão para Next Experience IU

O sistema de base inclui essas fontes de pesquisa padrão para pesquisa global no Next Experience IU.

Quando Next Experience A IU está ativada, as seguintes origens de pesquisa são definidas para a pesquisa global. Essas origens de pesquisa aparecem na lista relacionada Origens de pesquisa de aplicações para **Configuração da Pesquisa do Now Experience** Registro na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

| Fonte de pesquisa | Tabela pesquisada |
|---|---|
| Tarefas - Incidentes | Incidente [incident] |
| Tarefas - Solicitações de mudança | Solicitação de mudança [change_request] |
| Tarefas - Tarefas de mudança | Tarefa de mudança [change_task] |
| Tarefas - Problemas | Problema [problem] |
| Tarefas - Solicitações | Solicitação [sc_request] |
| Tarefas - Tarefas de catálogo | Tarefa de catálogo [sc_task] |
| Pessoas e lugares - Usuários | Usuário [sys_user] |
| Tarefas - Itens solicitados | Item solicitado [sc_req_item] |
| Pessoas e locais - Grupos | Grupo [sys_user_group] |
| Conhecimento e catálogo - Conhecimento | Conhecimento [kb_knowledge] |
| Pessoas e lugares - Empresas | Empresa [core_company] |
| Conhecimento e catálogo - Itens do catálogo | Item do catálogo [sc_cat_item] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As origens de pesquisa afetam somente a filtragem de resultados de pesquisa global em Next Experience IU. Em IU principal, a pesquisa de texto global filtra os resultados com base nas configurações definidas em grupos de pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Os grupos de pesquisa filtram os resultados da pesquisa de texto global por tabela em IU principal.

### Adicione uma origem de pesquisa para Next Experience IU

Adicione uma nova fonte de pesquisa para tornar uma tabela pesquisável por pesquisa global ou pesquisa de espaço em Next Experience IU.

### Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

**Nota:** Você pode configurar tabelas para pesquisa de texto global em IU principal adicionando novos grupos de pesquisa de texto. Para mais detalhes, consulte Adicione um grupo de pesquisa para IU principal.

As tabelas que você deseja incluir no grupo de pesquisa devem ter a indexação de texto habilitada. Para habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: Search_application_admin ou workspace_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma origem de pesquisa define uma tabela pesquisável pela pesquisa global ou do espaço no Next Experience IU. Defina novas origens de pesquisa para adicionar ao conjunto padrão de tabelas configuradas para pesquisa global ou pesquisa do espaço. Para obter a lista de origens de pesquisa global incluídas no sistema de base, consulte Fontes de pesquisa global padrão para Next Experience IU.

### Procedimento

1. Defina a nova origem de pesquisa na tabela Origem de pesquisa [sys_search_source].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_search_source.list` .
   c. Pressione Enter.
   d. Selecione **Novo**.
   e. No formulário Fonte da pesquisa, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome a ser exibido para a origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa global. |
| Tabela | Tabela para tornar pesquisável para pesquisa global. |
| Condições | Condições de filtro que os registros de tabela devem atender para serem pesquisáveis. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |

f. Selecione **Enviar**.

2. Vincule a nova origem de pesquisa ao registro da aplicação de pesquisa global ou do espaço na tabela Configurações da aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_search_source].

a. Selecione **"Tudo"**.

b. Em **Filtro** campo, insira `m2m_search_context_config_search_source.list` .

c. Pressione Enter.

d. Selecione **Novo**.

e. Selecione o ícone de ações adicionais e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

f. Use o slushbucket para adicionar o campo Configuração do contexto de pesquisa à lista de campos selecionados e selecione **Salvar** .

g. No formulário Origens de pesquisa da aplicação, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Origem | Nome a ser exibido para a origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa global. |
| Ordem | Ordem de aparência da origem de pesquisa no contexto de configuração da aplicação de pesquisa. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Configuração do contexto de pesquisa | Registro da aplicação de pesquisa global ou do espaço na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].<br><br>Para adicionar a origem de pesquisa para pesquisa global, selecione **Configuração da Pesquisa do Now Experience** registro.<br><br>Para adicionar a origem de pesquisa de uma aplicação de espaço, selecione o registro dessa aplicação. Por exemplo, para adicionar uma origem de pesquisa para o Espaço do agente, selecione |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** registro. |

**h.** Selecione **Enviar**.

**3. Opcional:** Reordenar as origens de pesquisa da aplicação de pesquisa global ou do espaço.

**a.** Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

**b.** Abra o registro da aplicação de pesquisa.

> **Nota:** Para pesquisa global, abra **Configuração da Pesquisa do Now Experience** registro. Para uma aplicação de espaço, abra o registro dessa aplicação, como **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** Registro do Espaço do agente.

**c.** Na lista relacionada Origens de pesquisa de aplicações, edite **Pedido** valores para registros de origem de pesquisa para alterar a ordem de exibição dos filtros de tabela na página de resultados de pesquisa da aplicação.

### Resultado

A nova origem de pesquisa aparece nos resultados de pesquisa globais ou do espaço.

#### Os grupos de pesquisa filtram os resultados da pesquisa de texto global por tabela em IU principal

Pesquisa de texto global em IU principal exibe resultados de pesquisa divididos por grupo de pesquisa. Um grupo de pesquisa é uma coleção de tabelas pesquisáveis relacionadas.

Em cada grupo de pesquisa, o sistema divide os resultados da pesquisa por tabela. Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa dela.

## Exibindo resultados de pesquisa por grupo

O sistema exibe resultados de pesquisa de conhecimento e catálogo de serviços em suas respectivas páginas de resultados de pesquisa. O sistema exibe outros resultados no formato de lista.

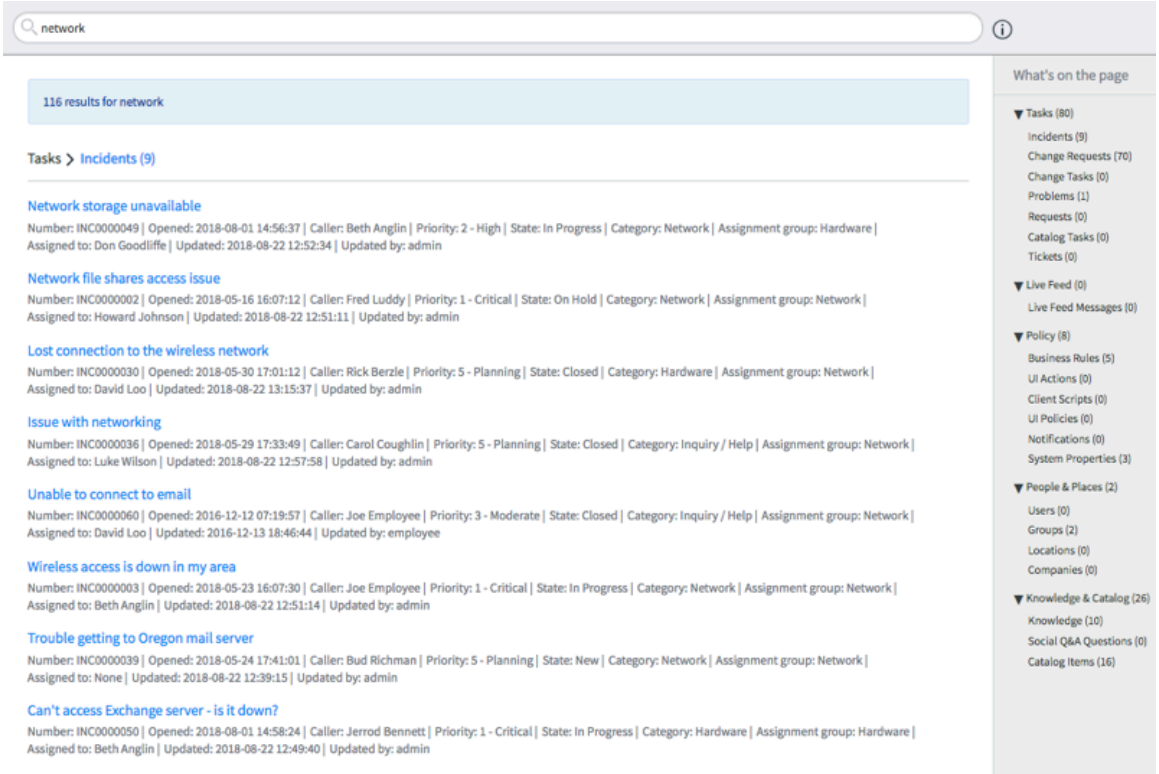
Para pesquisas de correspondência exata, o sistema retorna somente registros das tabelas Tarefa (tarefa) e Conhecimento (kb_knowledge).

> **Nota:** O sistema filtra os resultados da pesquisa global para exibir somente artigos de conhecimento que estão no mesmo idioma que a configuração de idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultados de pesquisa de texto global de exemplo




## Opções para administradores

Os administradores podem personalizar essas configurações de grupo de pesquisa para todos os usuários:

- Especificando quais tabelas fazem parte do grupo.
- Especificando se o grupo de pesquisa está disponível para uso.
- Especificar se as pesquisas incluem resultados deste grupo de pesquisa por padrão.
- Criando novos grupos de pesquisa.

A habilitação de um grupo de pesquisa permite que os usuários vejam registros das tabelas do grupo de pesquisa. A desativação de um grupo de pesquisa oculta registros das tabelas do grupo de pesquisa.

### Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal

O sistema de base inclui esses grupos de pesquisa de texto padrão para pesquisa de texto global no IU principal.

| Grupo de pesquisa | Tabelas pesquisadas |
|---|---|
| Tarefas | • Incidente [incident]<br>• Solicitação de mudança [change_request]<br>• Tarefa de mudança [change_task]<br>• Problema [problem]<br>• Solicitação [sc_request] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Grupo de pesquisa | Tabelas pesquisadas |
|---|---|
| | • Tarefa de catálogo [sc_task]<br>• Item solicitado [sc_req_item] |
| Pessoas e lugares | • Usuário [sys_user]<br>• Grupo [sys_user_group]<br>• Empresa [core_company] |
| Base de conhecimento e catálogo | • Conhecimento [kb_knowledge]<br>• Item do catálogo [sc_cat_item] |

**Nota:** Os grupos de pesquisa de texto afetam somente a filtragem de resultados de pesquisa de texto global no IU principal E UI15. Em Next Experience Pesquisa global filtra os resultados com base nas origens de pesquisa vinculadas ao **Configuração da Pesquisa do Now Experience** Registro na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config]. Para obter detalhes sobre as origens de pesquisa incluídas no sistema de base, consulte Fontes de pesquisa global padrão para Next Experience IU.

### Adicione um grupo de pesquisa para IU principal

Adicione um novo grupo de pesquisa de texto para filtrar os resultados da pesquisa de texto global por tabela em IU principal.

### Antes de Iniciar

Você deve estar usando IU principal.

**Nota:** Você pode configurar tabelas para pesquisa global em Next Experience Adicionando novas fontes de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Adicione uma origem de pesquisa para Next Experience IU.

As tabelas que você deseja incluir no grupo de pesquisa devem ter a indexação de texto habilitada. Para habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: Text_search_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de pesquisa de texto define um conjunto de tabelas a serem usadas como filtros para resultados de pesquisa de texto global no IU principal. Defina novos grupos de pesquisa para adicionar ao conjunto padrão de grupos de pesquisa de texto configurados para pesquisa de texto global.

Para obter a lista de grupos de pesquisa de texto incluídos no sistema de base, consulte Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Grupos de pesquisa de texto, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome para o grupo de pesquisa. |
| Funções | Selecione uma ou mais funções de usuário se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa a essas funções. |
| Grupo de usuários | Selecione um grupo de usuários se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa aos usuários desse grupo de usuários. |
| Descrição | Insira o texto a ser exibido como uma dica de ferramenta para o grupo de pesquisa. |
| Ativo | Certifique-se de que a caixa de seleção esteja marcada para disponibilizar o grupo de pesquisa. |
| Pesquisados | Desmarque a caixa de seleção se quiser excluir resultados deste grupo de pesquisa. |
| Ordem | Insira um número para determinar a ordem em que este grupo de pesquisa é listado em relação a outros grupos de pesquisa. |

4. Selecione o ícone de ações adicionais e selecione **Salvar** .
5. Para cada tabela que você deseja adicionar ao grupo de pesquisa, execute as etapas a seguir.

   a. Na lista relacionada Tabelas de pesquisa de texto do registro do grupo de pesquisa, selecione **Novo** .

   b. No formulário Tabela de pesquisa de texto, preencha os campos.

**Tabela de pesquisa de texto**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de pesquisa | O grupo de pesquisa ao qual você deseja adicionar uma tabela. |
| Tabela | Selecione a tabela a ser incluída no grupo de pesquisa.<br>**Nota:** Você pode selecionar qualquer tabela não excluída por . `glide.ui.no_text_search`propriedade do sistema , mas a pesquisa global exibe somente resultados de pesquisa para tabelas que têm indexação de texto habilitada. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro da tabela de pesquisa de texto. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para pesquisar a tabela como parte do grupo de pesquisa. |
| Pesquisados | Se você quiser excluir resultados desta tabela por padrão, desmarque esta opção. Um usuário pode optar manualmente por mostrar os resultados desta tabela na página de resultados da pesquisa. |
| Ordem | Ordem na qual esta tabela é listada em relação a outras tabelas no grupo de pesquisa. |
| Condições | Selecione uma ou mais condições para determinar quais registros no selecionado **Tabela** são pesquisados. |

   c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### A pesquisa global exibe registros correspondentes exatos

Quando sua pesquisa corresponder exatamente a **Número** valor do campo para um registro, a pesquisa global leva você diretamente para esse registro, ignorando a página de resultados da pesquisa.

Como exemplo, se você pesquisar `INC0038278` , A pesquisa global mostra o registro de incidente INC0038278 na exibição de formulário em vez de mostrar a página de resultados da pesquisa.

**Nota:** A correspondência exata respeita as configurações de segurança. Se você não tiver permissão para exibir o registro que corresponde à sua pesquisa, a pesquisa global não mostrará esse registro.

Se mais de um registro tiver um **Número** valor do campo que corresponde exatamente à sua pesquisa, a pesquisa global exibe a primeira correspondência exata. Uma mensagem informativa relata o número total de correspondências exatas e fornece links para outras correspondências exatas.

## Definições de configuração de correspondência exata

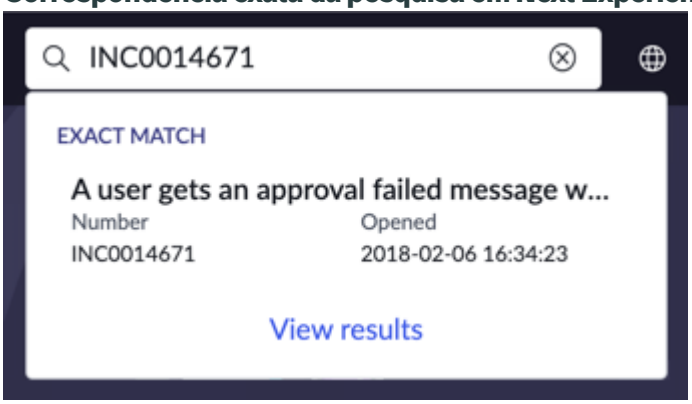
Correspondência exata retorna correspondências somente para valores numéricos que contêm prefixos definidos na tabela Números [sys_number]. Para exibir prefixos e suas tabelas correspondentes, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.

O comportamento de pesquisa para correspondência exata é controlado pelo *`com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex`*propr do sistema. O valor desta propriedade é um padrão de expressão regular Java. Somente consultas de pesquisa que correspondem ao padrão de expressão regular são avaliadas como possíveis correspondências exatas de registro. Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

### A pesquisa exata corresponde em Next Experience IU

Quando sua pesquisa em Next Experience A IU corresponde exatamente a um registro pesquisável, o. Navegação unificada o campo de pesquisa exibe uma visualização desse registro. Selecionar a visualização leva você diretamente para esse registro e ignora a página de resultados da pesquisa.

**Correspondência exata da pesquisa em Next Experience**




A visualização do registro correspondente aparece abaixo de Navegação unificada campo de pesquisa com um **Correspondência exata** marcador. Selecione este marcador ou pressione Enter para navegar diretamente até o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

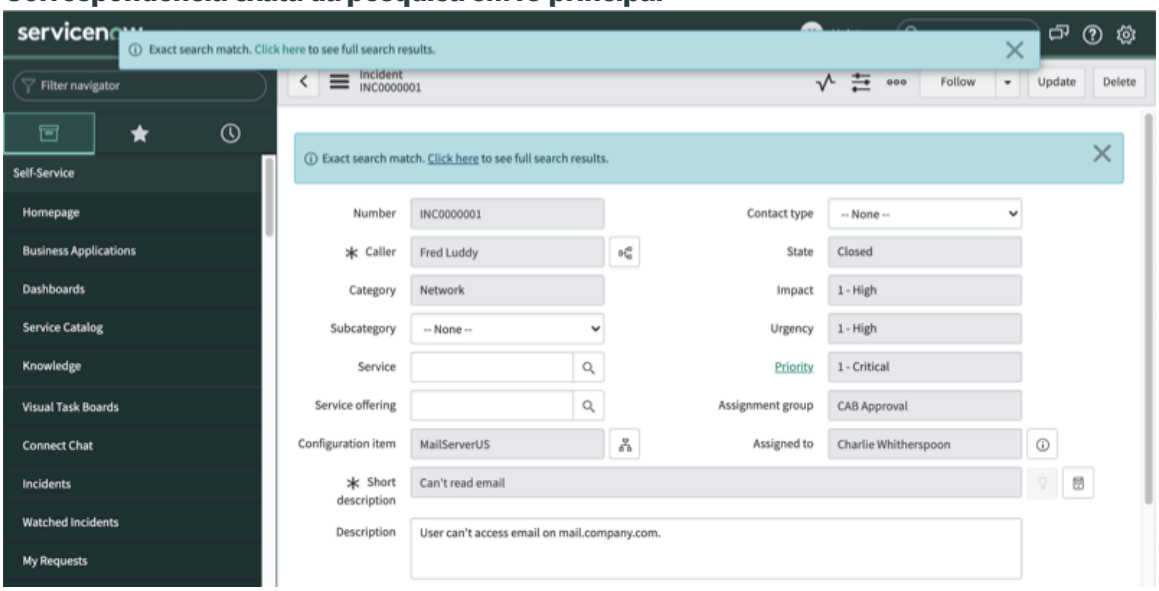
Para ver a página completa de resultados da pesquisa, selecione **Exibir resultados** . Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados da pesquisa em Next Experience IU.

**Nota:** Pode ser necessário aguardar alguns segundos depois de inserir o número do registro no campo de pesquisa para que o sistema processe sua solicitação de pesquisa e exiba a visualização. Quando a visualização aparecer, você pode pressionar Enter para ir diretamente para o registro correspondente. Se você pressionar Enter antes que a visualização seja exibida, o sistema mostrará a página de resultados da pesquisa completa para sua pesquisa.

### A pesquisa exata corresponde em IU principal

Quando sua pesquisa em IU principal corresponde exatamente a um registro pesquisável, a pesquisa global leva você diretamente para esse registro, ignorando a página de resultados da pesquisa.

**Correspondência exata da pesquisa em IU principal**




O sistema exibe o registro correspondente com uma mensagem informativa indicando que sua pesquisa produziu uma correspondência de pesquisa exata.

Para ver a página completa de resultados da pesquisa, selecione o link na mensagem informativa. Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados da pesquisa em IU principal E UI15.

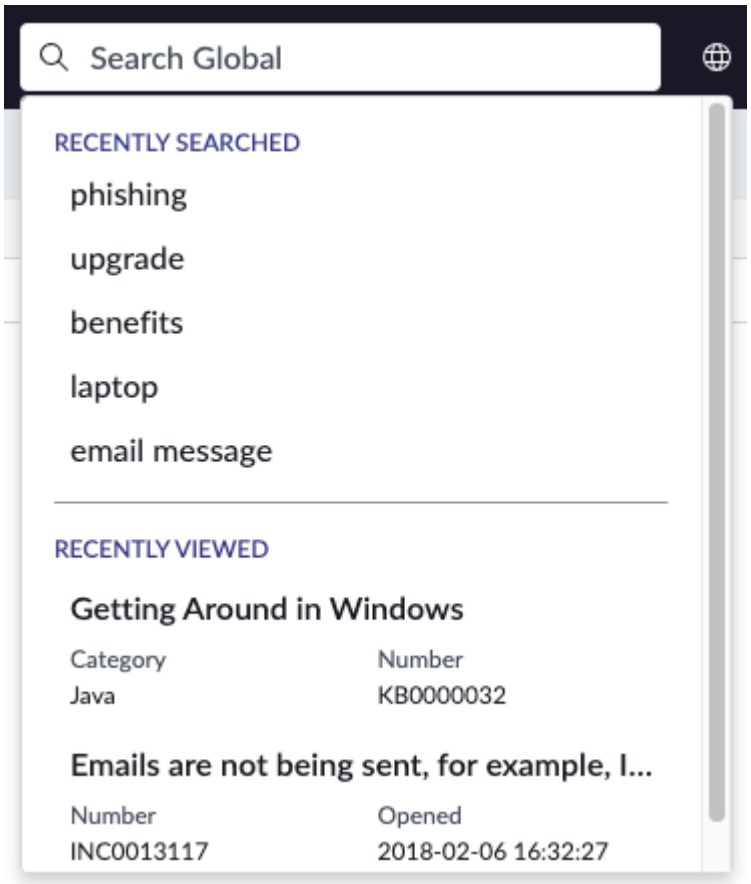
### A pesquisa global exibe suas consultas de pesquisa e resultados mais recentes em Next Experience IU

Quando você seleciona o vazio Navegação unificada campo de pesquisa, o sistema exibe listas mostrando suas consultas de pesquisa mais recentes e seus resultados de pesquisa exibidos mais recentemente. Selecione um **Pesquisado recentemente** consulte para repeti-lo ou selecione um **Exibidos recentemente** registro de resultado da pesquisa para navegar até ele.

. **Pesquisado recentemente** e. **Exibidos recentemente** as listas aparecem abaixo de Navegação unificada campo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




. **Pesquisado recentemente** a lista mostra as consultas de pesquisa mais recentes do seu histórico de pesquisa pessoal. Esta lista aparece somente quando o histórico de pesquisa inclui consultas de pesquisa anteriores.

. **Exibidos recentemente** a lista mostra os resultados de pesquisa exibidos mais recentemente do seu histórico de pesquisa pessoal. Esta lista aparece somente quando o histórico de pesquisa inclui resultados de pesquisa exibidos anteriormente.

### Definir propriedades de pesquisa de texto global

Os administradores podem controlar como a pesquisa de texto global se comporta com as propriedades do sistema.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Revise os valores das seguintes propriedades de pesquisa de texto global e altere-os conforme necessário.

#### Propriedades de IU para pesquisa de texto global

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| **Habilitar Pesquisa de texto global** ( *glide.ui.text_search.enable* ) | Opção para habilitar a pesquisa global em IU principal E UI 5. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Tipo: booleano<br>○ Valor padrão: *true*<br>○ Valores compatíveis:<br>▪ *true*: A pesquisa global está habilitada em IU principal.<br>▪ *false*: A pesquisa global está desabilitada em IU principal.<br>**Nota:** Quando Next Experience está habilitado, esta propriedade do sistema não tem efeito. Para habilitar ou desabilitar o. Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience, defina *glide.ui.polaris.global_search*propriedade do sistema descrita em Next Experience propriedades do sistema . |
| **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar o recurso Pesquisa de texto global** ( *glide.ui.can_search*) | Lista separada por vírgulas de funções de usuário que permitem acesso à pesquisa global. Para habilitar a pesquisa global de usuários com uma função, adicione a função a esta lista.<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: *itil, text_search_admin, admin* |
| **Lista de tabelas (separadas por vírgulas) que não serão exibidas como opções ao configurar tabelas de Pesquisa de texto global** ( *glide.ui.no_text_search*) | Lista separada por vírgulas de tabelas que não aparecem como opções ao definir grupos de pesquisa de texto para IU principal. Os exemplos são tabelas de sistema ou de manutenção.<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete* |
| **Número de correspondências da Pesquisa de texto global retornadas por tabela** ( *glide.ui.text_search.rowcount*) | Número máximo de registros correspondentes visualizados para cada tabela na página de resultados da pesquisa de texto global. Os usuários podem selecionar uma tabela para ver todos os resultados correspondentes para essa tabela.<br>○ Tipo: Número Inteiro<br>○ Valor padrão: 10 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Esta propriedade do sistema controla somente o limite de visualização da pesquisa de texto global em IU principal. Em Next Experience IU, você pode definir o limite de visualização de pesquisa global editando o. **Configuração da Pesquisa do Now Experience** Registro na tabela Configurações de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config]. |
| **Cor de fundo da Pesquisa de texto global para resultados da Base de conhecimento** ( *css.textsearch.kb.background.color*) | Cor de fundo dos resultados da pesquisa de texto global do artigo de conhecimento. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados da pesquisa global legada.<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: *#f0f7f9* |
| **Cor de fundo da Pesquisa de texto global para resultados do catálogo** ( *css.textsearch.catalog.background.color*) | Cor de fundo para resultados de pesquisa de texto global do catálogo. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados da pesquisa global legada.<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: *#ffffdd* |
| **Exibição de formulário a ser usada para Pesquisa de texto global Correspondência exata - Em branco significa exibição padrão** ( *glide.ui.text_search.match_view*) | Nome da exibição do formulário que a pesquisa de texto global usa para exibir resultados de correspondência exata. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de formulário padrão.<br>Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gestão de exibição .<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: (Vazio) |
| **Exibição de lista e formulário a ser usada para resultados da Pesquisa de texto global. Em branco significa exibição padrão** ( *glide.ui.text_search.view*) | Nome da exibição de lista que a pesquisa de texto global usa para formatar os resultados de cada tabela pesquisada. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de lista padrão.<br>Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gestão de exibição .<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: *text_search* |
| **Método de consulta para pesquisa de texto global. Execute uma consulta para cada tabela, para cada classe de base (tabela primária), em um único índice, independentemente da** | Método de consulta a ser usado para pesquisa de texto global.<br>**Nota:** . *base*, *single*. *table*valores não são compatíveis. Deixe esta propriedade do sistema definida como padrão *simple*valor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| **tabela (requer regeneração de índice de texto), ou deixe que o GlideRecord manipule a consulta (simples). Com o mecanismo de pesquisa de texto Zing, o valor preferencial é "Simples"** (*glide.ir.query_method*) | ◦ Tipo: lista de seleção<br>◦ Valor padrão: *simple*<br>◦ Valores disponíveis:<br>▪ *base*: Execute uma consulta de pesquisa para cada classe base. Este valor não é mais compatível.<br>▪ *simple*: Deixe o GlideRecord lidar com a consulta de pesquisa.<br>▪ *single*: Execute uma consulta de pesquisa em um único índice de pesquisa de texto. Para usar este método, você deve gerar novamente os índices de pesquisa de texto. Este valor não é mais compatível.<br>▪ *table*: Execute uma consulta de pesquisa para cada tabela pesquisável. Este valor não é mais compatível. |
| **O número máximo de resultados que serão retornados durante uma pesquisa de índice de texto. Isso limita o número de registros que serão extraídos do índice de texto e exibidos** (*glide.lucene.base_result_max*) | Número máximo de resultados que a pesquisa de texto global retornará ao pesquisar um índice de pesquisa de texto.<br>**Nota:** Quando o método de consulta está definido como *simple*, esta propriedade é ignorada.<br>◦ Tipo: Número Inteiro<br>◦ Valor padrão: 100 |
| **O número máximo de entradas que serão recuperadas do índice de texto. Somente a tabela envolvida será retornada do índice de texto para todas as entradas que estiverem entre o valor especificado para Máximo de resultados e este valor. Isso é feito para que seja possível indicar que existem mais resultados para qualquer tabela que será exibida** (*glide.lucene.base_hits_max*) | Número máximo de entradas que a pesquisa de texto global recuperará de um índice de pesquisa de texto.<br>**Nota:** Quando o método de consulta está definido como *simple*, esta propriedade é ignorada.<br>◦ Tipo: Número Inteiro<br>◦ Valor padrão: 500 |
| **Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar vários grupos em uma pesquisa global** (*glide.ts.global_search.parallelism*) | Número de threads simultâneos que a pesquisa de texto global usa ao pesquisar vários grupos de pesquisa. Cada grupo de pesquisa requer um thread.<br>Defina este valor para produzir resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo começará quando um dos primeiros quatro grupos terminar. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior do que |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir esse valor maior que cinco não produzirá benefícios.<br>○ Tipo: Número Inteiro<br>○ Valor padrão: 4 |

3. Selecione **Save** (Salvar).
   A regra de negócio **Mudança de propriedade da Pesquisa de texto racionalmente** valida os novos valores e anula a atualização se eles estiverem fora de seus intervalos aceitáveis.
4. Para definir o número máximo de correspondências a serem exibidas para um termo de pesquisa curinga, siga estas etapas.

   a. Abra a tabela Propriedades do sistema e pesquise a propriedade **glide.ts.max_wildcard_expansion** .

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | glide.ts.max_wildcard_expansion |
| Descrição | Número máximo de correspondências para um termo de pesquisa curinga que são permitidas como inequívocas. |
| Tipo | Inteiro |
| Valor padrão | 500 |

   b. Edite o. **Valor** .
   Se uma pesquisa curinga corresponder a mais palavras do que esse valor, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que o usuário refine a pesquisa.

   c. Selecione **Atualizar**.

5. Para definir o idioma de origem da pesquisa de texto Zing, siga estas etapas.

   a. Instale o plug-in de internacionalização (i18n) para o idioma no qual você deseja conter os termos de pesquisa de texto.

   b. Adicione uma nova propriedade do sistema , `glide.ts.stemming_language`:

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | glide.ts.stemming_language |
| Descrição | Idioma a ser usado para a origem da pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre a origem, consulte Zing corresponde palavras derivadas com origem. |
| Tipo | Cadeia de caracteres |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Valores compatíveis | ▪ Inglês<br>▪ Francês<br>▪ Alemão |
| Valor padrão | Inglês |

**c.** Para fazer com que as tabelas usem a nova linguagem de stemming para pesquisa de texto, gere manualmente os índices de pesquisa de texto.
Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

**6. Opcional:** Para habilitar e configurar a pesquisa de número de fallback para correspondências exatas, siga estas etapas.

**Nota:** A pesquisa de número de fallback está desabilitada por padrão. Quando habilitada, se uma pesquisa de texto global não encontrar correspondência exata para um número de registro, o sistema pesquisará correspondências em uma lista de tabelas especificadas. Essa pesquisa adicional pode fazer com que as pesquisas de texto global demore mais tempo, portanto, habilite a pesquisa de número de fallback somente se você precisar dela.

**a.** Para habilitar a pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema , *`glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`*:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | .ui.text_search.enable_fallback_number_search |
| Descrição | Opção para habilitar a pesquisa de número de fallback para uso quando a pesquisa de texto global não encontrar correspondências exatas para um número de registro.<br>**Nota:** A pesquisa de número de fallback pode fazer as pesquisas de texto globais demorarem mais tempo. Habilite a opção somente se você precisar dela. |
| Tipo | Booliano |
| Valor padrão | falso |

**b.** Para configurar a lista de tabelas pesquisadas por pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema , *`glide.ui.text_search.fallback_table_list`*:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | glide.ui.text_search.fallback_table_list |
| Descrição | (Optional) Lista separada por vírgulas de nomes de tabelas a serem pesquisadas ao executar a pesquisa de número de fallback.<br>Use o valor especial *`all`*Para pesquisar todas as tabelas que têm prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Aumentar o número de tabelas a serem pesquisadas pode aumentar o tempo necessário para a pesquisa de número de fallback. Teste todas as mudanças nesta propriedade do sistema antes de colocá-las em produção. |
| Tipo | Cadeia de caracteres |
| Valor padrão | tarefa, kb_knowledge |

### Configure o processamento paralelo de grupos de pesquisa

Para melhorar o desempenho, ative somente grupos de pesquisa e tabelas necessários para atender às necessidades de negócios.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, se você não precisar de Resultados da tarefa de mudança, desative essa tabela no grupo de pesquisa Tarefas. Se apenas um grupo de usuários precisar de resultados de tarefa de mudança, configure um grupo de pesquisa separado que inclua tarefas de mudança. Outros usuários pesquisam usando um grupo que não contém tarefas de mudança.

A pesquisa de texto global pode renderizar resultados em paralelo para melhorar o desempenho. Para configurar o número de processos paralelos:

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Localize a propriedade chamada **Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar vários grupos em uma pesquisa global** .
3. Insira o número de processos a serem executados em paralelo.
   Cada grupo de pesquisa usa um thread para renderizar resultados. Defina este valor para produzir resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo começará quando um dos primeiros quatro grupos terminar. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior do que outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir esse valor maior que cinco não produzirá benefícios.
4. Selecione **Save** (Salvar).

### Reverta para a IU de pesquisa global legada

Desabilite a IU de pesquisa global dinâmica para preservar as personalizações feitas na IU de pesquisa global legada.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter Next Experience desabilitado em sua instância. A IU de pesquisa global legada só está disponível em IU principal.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira esses valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.ui.use_legacy_global_search |
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| Valor | verdadeiro |

4. Selecione **Enviar**.

## Resultado

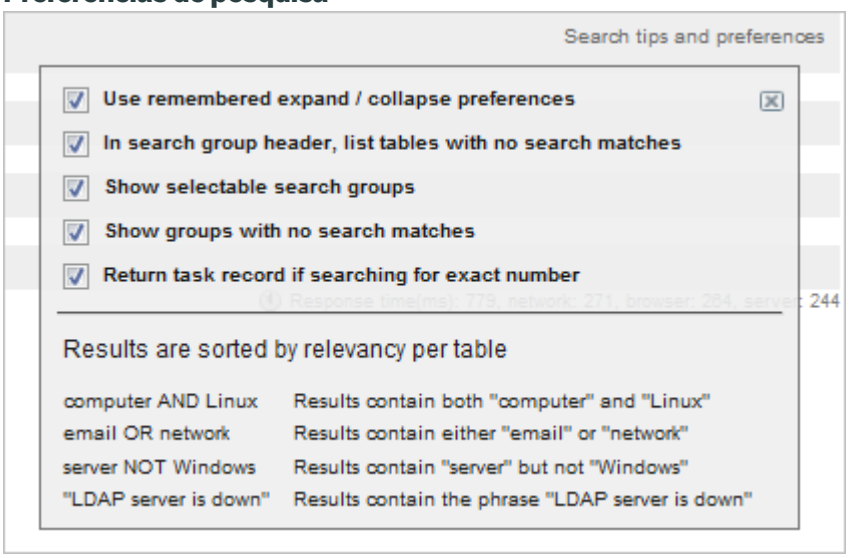
O sistema exibe a IU de pesquisa global e usa a lógica de exibição legada.

### Preferências do usuário de pesquisa global legada

A página de resultados da pesquisa de texto global permite que os usuários definam várias preferências do usuário para a pesquisa de texto global.

As preferências de pesquisa a seguir estão disponíveis no **Pesquisar dicas e preferências** link.

**Preferências de pesquisa**




### Preferências de pesquisa

| Preferência do usuário | Descrição |
|---|---|
| **Rótulo** | Especifica se você deseja que o estado de recolhimento de quaisquer grupos/tabelas de pesquisa seja lembrado para sua próxima pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

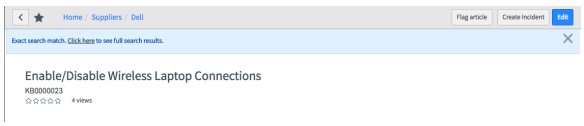
### Preferências de pesquisa

| Preferência do usuário | Descrição |
|---|---|
| Usar preferências de expansão/recolhimento memorizadas<br>**Preferência**<br>.lembrar.expandido | Se selecionado e você recolher os resultados da pesquisa para o grupo de pesquisa Pessoas e lugares, por exemplo, esse grupo será recolhido na sua próxima pesquisa.<br>Se desmarcado, todos os grupos e tabelas serão expandidos para cada pesquisa. |
| **Rótulo**<br>Mostrar lista de tabelas sem correspondências de pesquisa<br>**Preferência**<br>ts.show_negative_result_info | Especifica se você deseja ver ou não um resumo das tabelas que não tiveram correspondências de pesquisa. Por exemplo: Nenhuma correspondência para solicitações, tarefas de catálogo, tíquetes. |
| **Rótulo**<br>Mostrar grupos de pesquisa selecionáveis<br>**Preferência**<br>ts.show_search_groups | Mostra ou oculta a linha da caixa de seleção do grupo de pesquisa. |
| **Rótulo**<br>Mostrar grupos sem correspondências de pesquisa<br>**Preferência**<br>ts.show_empty_groups | Mostra ou oculta um grupo de pesquisa se ele não retornar correspondências. Se selecionado, os resultados da pesquisa exibirão uma linha de espaço reservado informando que não houve correspondências para esse grupo. |
| **Rótulo**<br>Retornar registro de tarefa se a pesquisa for de número exato<br>**Preferência**<br>ts.correspondência | Mostra ou oculta a página completa de resultados da pesquisa se o termo de pesquisa corresponder a um número de registro de tarefa. Quando selecionada, uma correspondência exata com um número de registro faz com que o sistema oculte os resultados completos da pesquisa e, em vez disso, exiba o registro com uma mensagem de correspondência exata.<br>As correspondências de pesquisa exatas ignoram a maioria das condições de pesquisa adicionais normalmente aplicadas ao registro, como os grupos de pesquisa selecionados no momento ou o estado publicado do artigo de conhecimento. Por exemplo, uma correspondência de pesquisa exata para um artigo de conhecimento retorna o artigo em qualquer estado, desde que o usuário atual tenha acesso de leitura a ele.<br>**Nota:** O sistema filtra os resultados de pesquisa exatos para exibir somente registros de conhecimento que estão no mesmo idioma que a configuração de idioma preferencial. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Preferências de pesquisa

| Preferência do usuário | Descrição |
|---|---|
| | **Consulta de pesquisa de correspondência exata de amostra**<br> <br>Nesta pesquisa de exemplo, o. **Catálogo e conhecimento** o filtro de pesquisa está limpo, o que normalmente impediria a devolução de artigos de conhecimento.<br>**Resultados de pesquisa de correspondência exata de amostra**<br>  <br>Neste exemplo de correspondência exata, o sistema exibe o artigo correspondente e uma mensagem informativa na leitura do cabeçalho do formulário Correspondência exata da pesquisa. Clique aqui para ver os resultados completos da pesquisa. |

**Tópicos relacionados**

Preferências do usuário

### Defina o limite de visualização para pesquisa global ou do espaço em Next Experience IU

Substitua o limite padrão de 5 resultados de visualização por origem de pesquisa no Next Experience Página de resultados de pesquisa de IU para pesquisa global ou de espaço.

## Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: workspace_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O limite de visualização de uma aplicação de pesquisa especifica quantos resultados de visualização podem aparecer para cada origem de pesquisa na página de resultados de pesquisa. Por padrão, o sistema exibe até 5 resultados de visualização por origem de pesquisa. Os administradores do espaço podem substituir esse limite padrão separadamente para a pesquisa global e para todas as pesquisas do espaço.

## Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_aw_global_search_config.list` .
   c. Pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra o registro de configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja modificar o limite de visualização:
   - Para modificar o limite de visualização da pesquisa global, abra **Configuração da Pesquisa do Now Experience** registro.
   - Para modificar o limite de visualização de uma aplicação de espaço, abra **Configurações de pesquisa do espaço** registro.
3. No formulário Configuração de pesquisa global do espaço, insira o limite de visualização desejado no **Itens de visão geral da guia por seção** e selecione **Atualizar** .

### Resultado
A página de resultados da pesquisa global ou do espaço exibe resultados de visualização até o novo limite para cada origem de pesquisa.

#### Oculte contagens de resultados de pesquisa por tabela em Next Experience IU

Suprima a exibição de contagens de resultados de pesquisa por tabela no Next Experience Página de resultados de pesquisa de IU.

### Antes de Iniciar
Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a página de resultados da pesquisa exibe o número total de resultados da pesquisa junto com as contagens de resultados por tabela para cada tabela pesquisável que contém registros correspondentes. Você pode ocultar as contagens de resultados por tabela para usuários de pesquisa seguindo este procedimento.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *`Next Experience`* **Estrutura** > *`Construtor de IU`*.
   Construtor de IU é aberto em uma nova guia do navegador.
2. Na lista de experiências disponíveis, abra *`Navegação unificada`***App** registro.
3. Na listagem Páginas e variantes, abra **Resultados de pesquisa** > **padrão para pesquisa** registro.
   *`Construtor de IU`* Recarrega e exibe as configurações da página Resultados da pesquisa (padrão de pesquisa).
4. No painel Conteúdo, selecione **Corpo (Grade)** > **Wrapper do resultado da pesquisa 1** componente.
   As propriedades, estilos e eventos do componente selecionado aparecem no painel de configuração.
5. Se for um Escopo da aplicação diferente uma mensagem informativa for exibida, selecione **Edite no escopo original** .
   O sistema exibe uma mensagem informativa indicando que você está editando no escopo da aplicação.
6. Na guia Configuração do painel de configuração, habilite **Ocultar contagem de resultados de pesquisa** opção.
7. Selecione **Save** (Salvar).

### Resultado
As contagens de resultados de pesquisa por tabela não são mais exibidas na página de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicione uma aplicação de espaço ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa

Permita que os usuários exibam os resultados de seus Navegação unificada pesquisas em aplicações do espaço de trabalho, bem como na pesquisa global.

#### Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

A aplicação do espaço que você deseja adicionar ao menu de contexto de pesquisa deve ser instalada. Um registro de configuração da aplicação de pesquisa deve existir para o espaço, com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa. Se você precisar criar um novo registro de configuração da aplicação de pesquisa para o espaço, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar uma aplicação de espaço, como Espaço configurável CSM/FSM, ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa. A adição da aplicação do espaço ao menu de contexto de pesquisa permite que os usuários alternem entre os resultados da pesquisa global e os resultados da pesquisa do espaço especificado.

#### Procedimento

1. Copie o sys_id do registro para a configuração da aplicação de pesquisa para o espaço escolhido:
   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
   b. Abra o registro da configuração da aplicação de pesquisa do espaço escolhido.
   Por exemplo, para Espaço do agente, abra **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** registro.
   c. Selecione o ícone Ações adicionais e selecione **Copiar sys_id** .
2. Defina uma propriedade de página de UX globalSearchDataConfigId para mapear o registro de configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação de UX do espaço:
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos** , inserindo sys_ux_page_property.list em **Filtro** E pressionando Enter.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Página | Use o ícone Pesquisar usando lista Para selecionar o registro da aplicação de UX para seu espaço. |
| Nome | Insira GlobalSearchDataConfigId . |
| Tipo | Selecione a **cadeia de caracteres**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Valor | Insira o sys_id do registro de configuração da aplicação de pesquisa que você copiou na etapa 1.c. |

**d.** Selecione **Enviar**.

**3.** Copie o sys_id do registro para a Configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use:

**a.** Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config] selecionando **Todos** , inserindo `sys_aw_global_search_config.list` No filtro de navegação e pressionando Enter.

**b.** Abra o registro da Configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use.
Se você tiver um registro personalizado de Configuração de pesquisa global do espaço que deseja usar, abra esse registro. Caso contrário, abra o registro Configurações de pesquisa do espaço.

**c.** Selecione o ícone Ações adicionais e selecione **Copiar sys_id** .

**4.** Defina uma propriedade de página de UX global_search_configurations para definir as configurações de pesquisa do espaço:

**a.** Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos** , inserindo `sys_ux_page_property.list` em **Filtro** E pressionando Enter.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Página | Use o ícone Pesquisar usando lista Para selecionar o registro da aplicação de UX para seu espaço. |
| Nome | Insira `global_search_configurations` . |
| Tipo | Selecione **json** . |
| Valor | Insira o seguinte JSON:<br>`{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }`<br>Substitua `GlobalSearchViewConfigId` valor de 00000000000000000000000000000000 Com o sys_id do registro Configuração |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | de pesquisa global do espaço que você copiou na etapa 3.c. Por exemplo, se você selecionou o registro Configurações de pesquisa do espaço, substitua o valor por `97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6` . |

**d.** Selecione **Enviar**.

**5.** Habilitar Navegação unificada pesquise o espaço escolhido:

**a.** Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos** , inserindo `sys_ux_page_property.list` em **Filtro** E pressionando Enter.

**b.** Procure um registro de propriedade de Página de UX com nome **chrome_header** e página que corresponde ao espaço escolhido.
Como exemplo, para CMDB, Procure um registro com nome **chrome_header** e *CMDB* **Espaço** .

**c.** Se for um **chrome_header** o registro existe para o espaço, edite-o e altere **Pesquisa Habilitada** Elemento JSON como verdadeiro em seus **Valor** e selecione **Atualizar** .

**d.** Em caso negativo **chrome_header** existe registro para o espaço, selecione **Novo** E preencha os campos do formulário Propriedade da página de UX da seguinte forma e selecione **Enviar** .

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Página | Use o ícone Pesquisar usando lista Para selecionar o registro da aplicação de UX para seu espaço. |
| Nome | Insira `chrome_header` . |
| Tipo | Selecione **json** . |
| Valor | Insira o seguinte JSON:<br>`{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }` |

**6.** Atualize a guia do navegador para recarregar o. ServiceNow AI Platform®.

**7.** Para limpar o cache do sistema da sua instância, insira `<instance-name>.service-now.com/cache.do` Na barra de endereços do navegador e pressione Enter.

**Importante:** Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache durante o horário comercial e não acione limpezas de cache automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

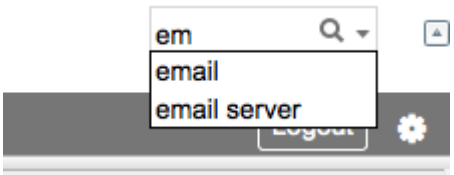
O espaço escolhido aparece como uma opção no Navegação unificada pesquisar menu de contexto para usuários que o tenham atribuído. Os usuários podem alternar para o contexto de pesquisa do espaço. Para obter mais detalhes sobre como usar o menu de contexto de pesquisa para alternar contextos da aplicação, consulte Exiba e abra resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada.

### Sugestões de pesquisa de texto global

A pesquisa de texto global oferece dois tipos de sugestões de pesquisa.

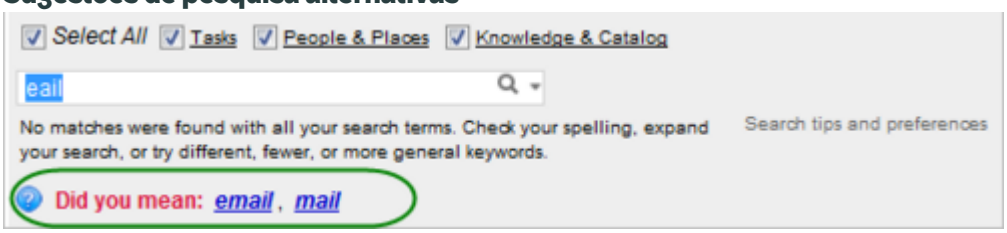
A base de conhecimento e as pesquisas de texto global fornecem sugestões conforme você digita. As sugestões de digitação antecipada aparecem na caixa de pesquisa. As sugestões são baseadas em pesquisas semelhantes que começam com os mesmos caracteres.

#### Sugestões de pesquisa de digitação antecipada




A base de conhecimento e as pesquisas de texto global também fornecem sugestões para termos de pesquisa alternativos. As sugestões serão exibidas se sua pesquisa original não retornar resultados e uma ortografia alternativa ou uma pesquisa recente semelhante o fizer. Por exemplo, se você digitar incorretamente um termo de pesquisa (como e-mail), a ortografia correta (e-mail) poderá aparecer como uma sugestão de pesquisa alternativa. As sugestões aparecem abaixo da caixa de pesquisa na página de resultados.

#### Sugestões de pesquisa alternativas




**Nota:** O recurso de sugestões de pesquisa autocompletável só está disponível na interface UI15.

### Atualize uma sugestão de autodigitação antecipada

A base de conhecimento e as pesquisas de texto global fornecem sugestões conforme você digita. Essas sugestões de autodigitação antecipada são compiladas todas as noites por um trabalho agendado.

### Antes de Iniciar

O recurso de sugestões de pesquisa autocompletável só está disponível na interface UI15.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o procedimento a seguir se precisar atualizar a lista de sugestões de digitação antecipada antes da próxima execução do trabalho agendado.

**Nota:** As sugestões de digitação antecipada não são configuráveis. Para saber mais sobre como as sugestões são geradas e mantidas, consulte a publicação do blog Sugestões de Pesquisa de texto global por ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Aberto **Estatísticas de pesquisa de Ts** .
3. Execute o trabalho agendado.

### Configurar "Você quis dizer?" sugestões

. Base de conhecimento E as pesquisas de texto globais podem fornecer "Você quis dizer?" sugestões. As sugestões serão exibidas se uma pesquisa não retornar resultados e uma ortografia alternativa ou uma pesquisa recente semelhante o fizer. Este recurso está desabilitado por padrão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir propriedades do sistema para habilitar "Você quis dizer?" sugestões no Base de conhecimento e ferramentas de pesquisa global legadas.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Marque qualquer uma das seguintes caixas de seleção:
   - **Sugerir ortografia de pesquisa alternativa para pesquisa de conhecimento ou global** (o. `glide.ts.dym.enable_spell_correct`).
   - **Sugira pesquisas relacionadas para pesquisa de conhecimento ou global** (o. `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`(propriedade); usa cadeias de pesquisa, que geram sugestões rastreando ocorrências de pesquisas semelhantes, em ordem, ao longo do tempo.

   **Nota:** As referências de pesquisa global nessas caixas de seleção se aplicam somente à funcionalidade de pesquisa global legada. Eles não se aplicam à funcionalidade de pesquisa global introduzida no New York"Você quis dizer?" a funcionalidade não está disponível.
3. Selecione **Save** (Salvar).

### O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases

Gere resultados de pesquisa dividindo documentos entre fragmentos, pesquisando documentos de fragmentos, pontuando documentos de fragmentos e mesclando pontuações em um índice.

O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases:

1. Divida documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice.
2. PESQUISE e filtre documentos de fragmentos.
3. Documentos de fragmentos de pontuação.
4. Mesclar pontuações do documento de fragmento em um índice.

### Fase 1: Divida documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice

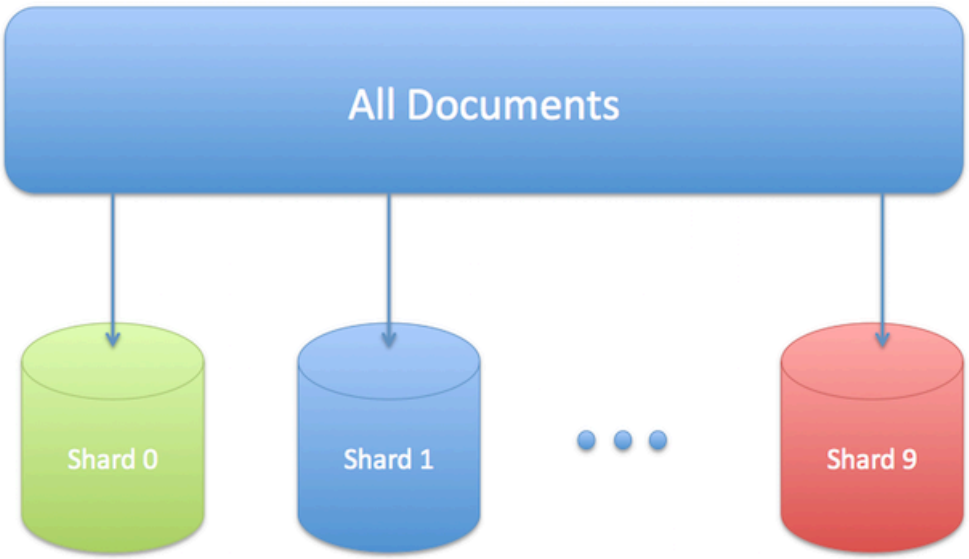
Quando uma pesquisa é executada, o sistema divide igualmente todos os documentos pesquisáveis entre 10 fragmentos de índice. Cada fragmento tem uma lista exclusiva de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para maximizar a eficiência da pesquisa, o sistema cria 10 threads de consulta para pesquisar simultaneamente cada fragmento de índice.

**Divida documentos entre fragmentos de índice**




## Fase 2: Pesquisar e filtrar documentos de fragmento

Cada thread de consulta pesquisa em sua lista de documentos de fragmentos para identificar documentos que correspondem aos critérios de pesquisa. Por exemplo, se você pesquisar por " `rede wi-fi` " o sistema retorna todos os documentos que contêm " `wi-fi` " e " `rede` " em nenhuma ordem específica.

**Nota:** Uma pesquisa de várias palavras é equivalente a várias pesquisas de palavra única conectadas por um operador AND. Por exemplo, **[Contém][wi-fi][E][contém][network]** .

O thread de consulta atribui a cada documento correspondente um valor numérico (um ID de documento) para identificá-lo exclusivamente. Todos os outros documentos são ignorados.

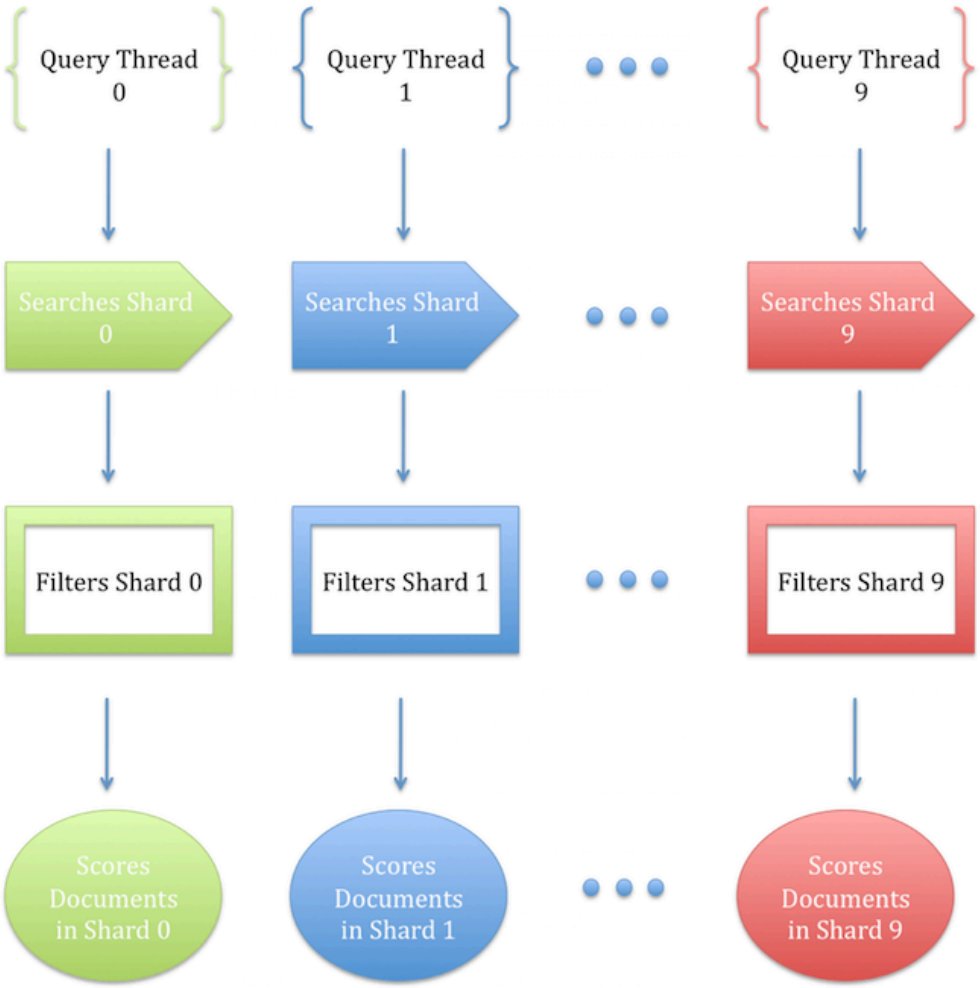
## Fase 3: Pontuar documentos de fragmentos

O thread de consulta pontuações cada documento de fragmento correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Threads de consulta pesquisam, filtram e pontuam documentos de fragmentos**



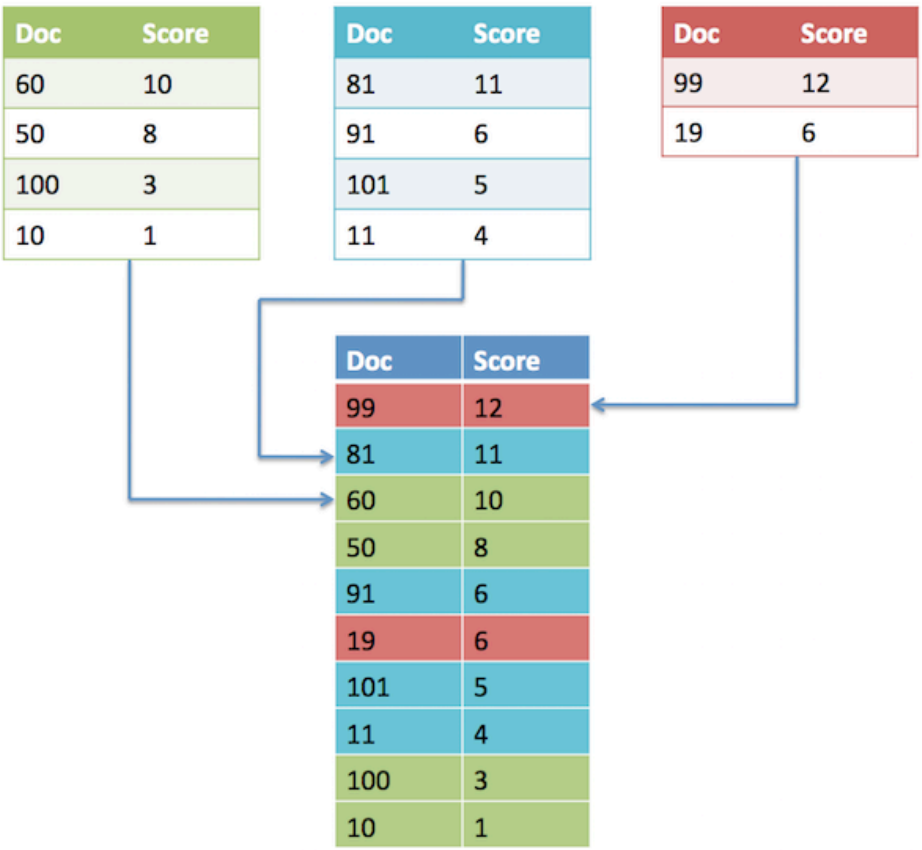

## Fase 4: Mesclar e classificar pontuações de documentos de fragmentos

O sistema mescla as pontuações do documento em um único índice e classifica os documentos da pontuação mais alta para a mais baixa. Os documentos com a pontuação de documento mais alta são mais relevantes para a consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mesclar e classificar pontuações de documentos de fragmentos




### O Zing filtra os resultados de pesquisa com controles de acesso

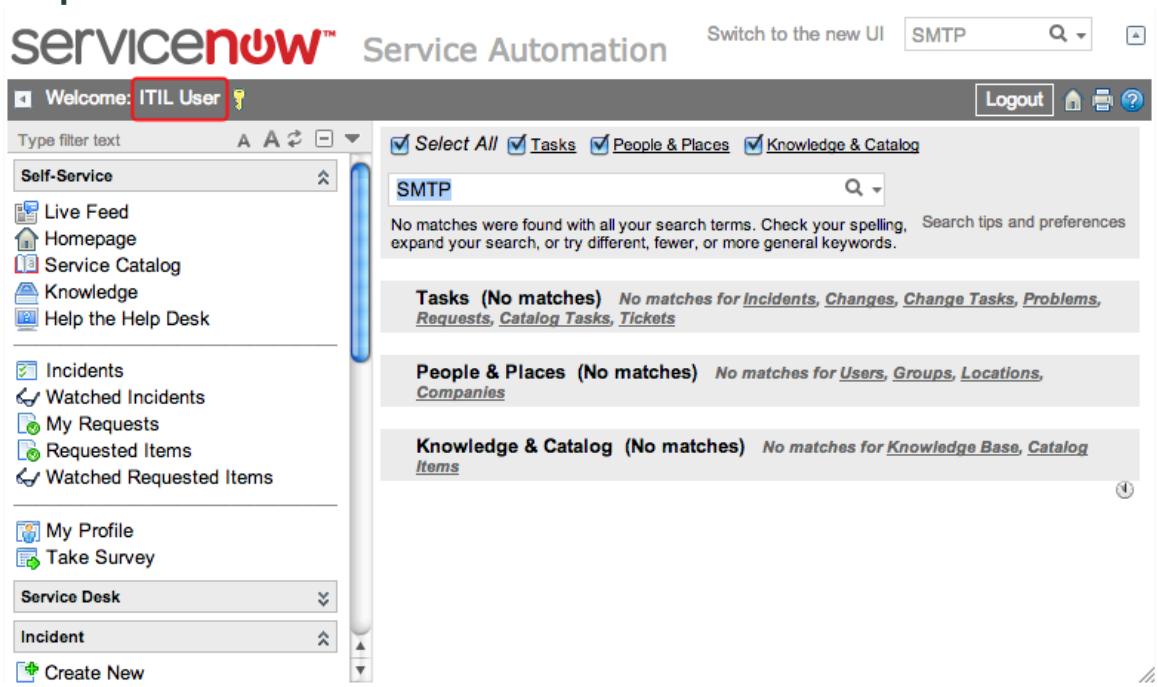
O Zing filtra os resultados da pesquisa para exibir somente registros que o usuário pode acessar.

Por exemplo, suponha que você indexe a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Quando o usuário ITIL pesquisa um termo na tabela Propriedade do sistema, Zing não retorna resultados de pesquisa porque o usuário ITIL não atende aos requisitos da regra de ACL.

Tradução automática

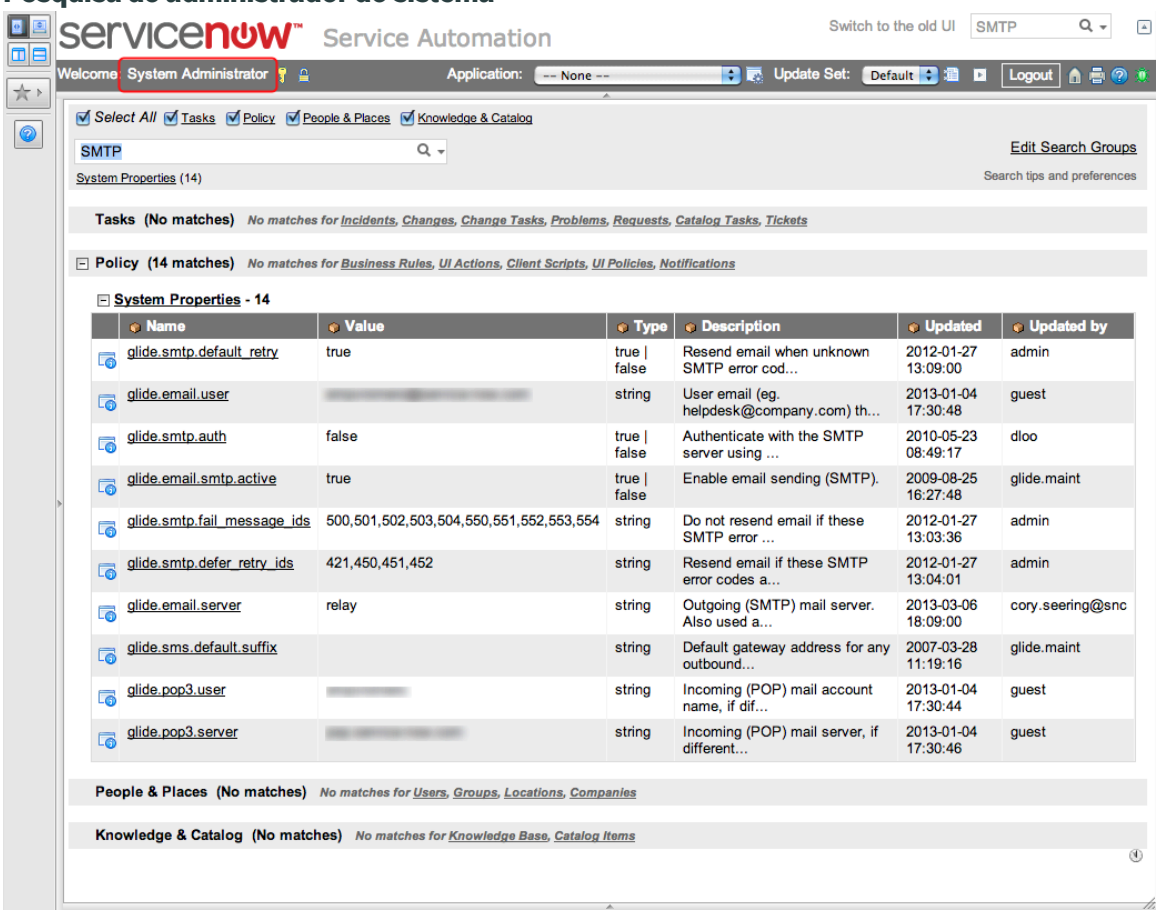
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa de usuário ITIL




Quando um administrador do sistema pesquisa a mesma propriedade, Zing retorna resultados de pesquisa da tabela Propriedades do sistema porque o administrador atende aos requisitos da regra de ACL.

### Pesquisa do administrador do sistema




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing calcula pontuações de documentos usando três componentes

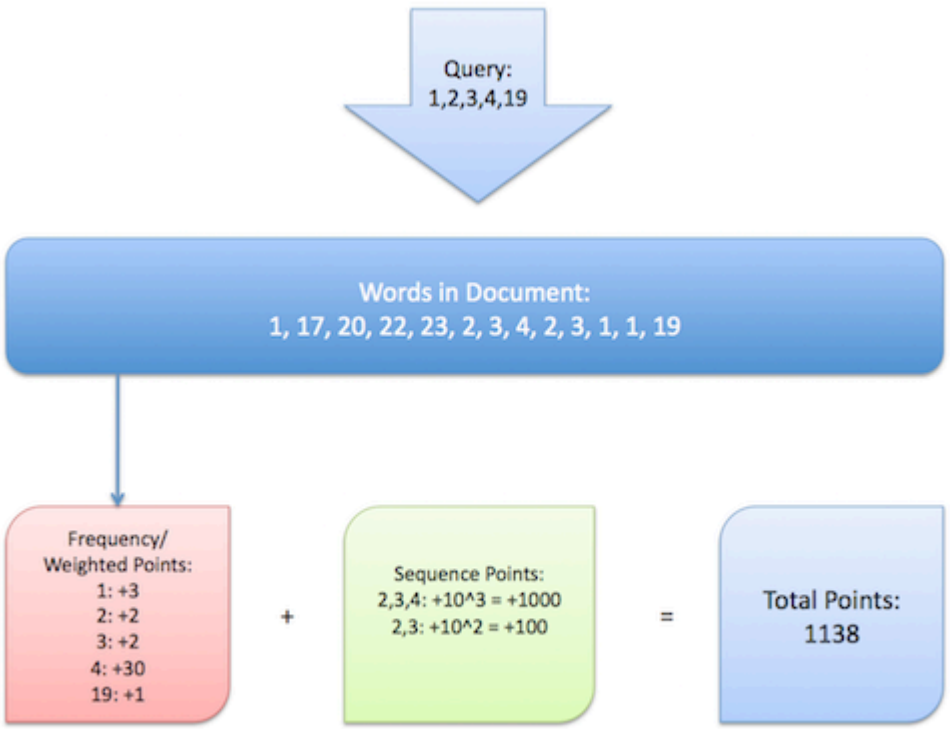
O mecanismo de pesquisa do Zing calcula as pontuações do documento com base na frequência, na sequência e no peso dos termos de pesquisa no documento.

## Pontuações do documento

Os componentes de uma pontuação de documento para uma consulta de pesquisa são:

- *Frequência* : com que frequência os termos de pesquisa aparecem no documento.
- *Sequência* : com que frequência os termos de pesquisa aparecem na mesma ordem da consulta de pesquisa.
- *Peso* : o peso do campo de origem no qual os termos de pesquisa aparecem.

### Cálculo de pontuação do documento de amostra




## Pontos de frequência

Zing concede um ponto sempre que um termo de pesquisa aparece em qualquer lugar no documento. Por exemplo, ao pesquisar `servidor de banco de dados distribuído` , um documento que contém `distribuído` três vezes, `banco de dados` cinco vezes, e. `servidor` 17 vezes teriam 25 pontos de frequência.

Para aumentar as pontuações de resultados de pesquisa de termos de pesquisa que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em um conjunto de documentos, você pode Pontuação dos termos de pesquisa por frequência inversa do documento (IDF). Quando o TF-IDF está habilitado, as pontuações do termo de pesquisa são calculadas multiplicando-se a pontuação de frequência do termo pela pontuação de frequência inversa do documento. Como habilitar o TF-IDF aumenta o peso de termos de pesquisa menos comuns, os resultados de pesquisa dessa tabela são mais propensos a serem relevantes. Por exemplo, ao pesquisar `servidor de banco de dados distribuído` , o termo `distribuído` pode receber uma pontuação maior do que `servidor` se ele aparecer com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

frequência em um documento, mas com menos frequência no conjunto de documentos como um todo.

Zing aplica um multiplicador aos pontos de frequência com base no valor de *ts_weight*atributo do campo no qual o termo de pesquisa aparece. Um campo com pontuação de pesquisa de texto de 30 ( *ts_weight=30*) adicionaria 30 pontos para cada inclusão de um termo de pesquisa.

### Pontos de sequência

O Zing concede mais pontos a um documento quando ele contém os termos de pesquisa na mesma ordem em que foram digitados. Quanto mais termos de pesquisa em sequência houver, exponencialmente maior será a pontuação. Zing concede pontos de sequência como 10 x, em que x é o número de termos de pesquisa que aparecem em sequência.

Em servidor de banco de dados distribuído Exemplo de pesquisa, Zing concede a um documento 100 (10 2) pontos de sequência para cada vez que ele inclui a cadeia de caracteres de dois termos servidor de banco de dados . Da mesma forma, Zing concede a um documento 1000 (10 3) pontos de sequência sempre que inclui a cadeia de caracteres de três termos servidor de banco de dados distribuído .

Zing aplica um multiplicador a pontos de sequência com base no valor de *ts_weight*atributo do campo no qual a sequência aparece. Os pontos de sequência usam o campo de cálculo (10 x * *ts_weight*).

### Pesos de pontuação do campo

O sistema eleva o peso de pontuação padrão de Knowledge números de registro, Knowledge metadados e descrições resumidas, números de registro de tarefa e descrições resumidas da tarefa. Padrão *ts_weight*os atributos desses campos são os seguintes:

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Todos os outros campos têm um padrão *ts_weight*atributo de 1. O valor máximo de peso possível é 255.

#### Pontuação dos termos de pesquisa por frequência inversa do documento (IDF)

Ative a frequência de termos - frequência inversa do documento (TF-IDF) para aumentar as pontuações do resultado de pesquisa dos termos de pesquisa que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em toda a coleção de documentos pesquisáveis.

**Antes de Iniciar**
Para habilitar a pontuação TF-IDF, um índice de texto deve estar presente na tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de mudar o modo de consulta. Consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem habilitar a pontuação TF-IDF em uma tabela para melhorar os resultados da pesquisa. A tabela Conhecimento [kb_knowledge] tem a pontuação TF-IDF habilitada por padrão.

**Nota:** Esta tarefa requer que você gere novamente um índice e, portanto, deve ser feita com o desempenho do sistema em mente. A regeneração de um índice pode levar algum tempo para ser concluída, dependendo do tamanho da tabela e de outros fatores. Você pode notar degradação de desempenho ou resultados de pesquisa incompletos enquanto o sistema gera novamente o índice.

### Procedimento

1. Navegue até dicionário do sistema e abra a entrada da tabela desejada.
2. Em **Atributos** lista relacionada, selecione **Novo** .
3. Em **Atributos** campo, selecione **Pesquisa de texto Habilitar IDF** .
4. Selecione **Enviar**.
   . **Habilitar pontuação de IDF** a caixa de seleção no registro de índice de texto da tabela agora pode ser configurada.
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
6. Abra o índice de texto criado para a tabela.
7. Selecione **Habilitar pontuação de IDF** .
8. Em **Links relacionados** , selecione **Frequência do documento novamente** .
   A regeneração da frequência de documentos é uma tarefa única. Gere novamente a frequência do documento quando a pontuação TF-IDF for habilitada pela primeira vez para uma tabela.
9. Configure a notificação desejada e selecione **OK** .

## Defina o peso relativo de um campo

Para melhorar os resultados da pesquisa, o mecanismo de pesquisa Zing atribui a cada correspondência potencial uma pontuação numérica que representa sua relevância para a consulta.

### Antes de Iniciar

A indexação de texto deve estar habilitada para a tabela que contém os campos para os quais você deseja modificar o peso relativo. Para saber mais sobre como habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem controlar a importância relativa de uma correspondência para cada campo em uma tabela com o atributo ts_weight. A maioria dos demônios não tem atributo ts_weight. O Zing trata esses campos como tendo peso 1 ao pontuar correspondências de pesquisa.

Os seguintes campos têm valores de atributo ts_weight por padrão:

- kb_knowledge.number: 50
- kb_knowledge.short_description: 10
- kb_knowledge.meta: 10
- número.tarefa: 50
- short_description é 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao pontuar registros, Zing compara os pesos relativos dos campos que produziram correspondências de termo de pesquisa. Por exemplo, se **Título** o campo tem `t_weight: 50` e o. **Descrição** o campo tem `t_weight: 10` , em seguida, uma correspondência em **Título** é 5 vezes mais relevante do que uma correspondência em **Descrição** e 50 vezes mais relevantes que um campo sem o atributo ts_weight.

**Nota:** Para exibir o sistema de pontuação completo, consulte Pontuação do documento .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário do sistema para a tabela e a coluna do campo.
   Por exemplo, para modificar o ts_weight do campo kb_knowledge.number, abra o registro de dicionário com **Tabela** "kb_knowledge" e. **Nome da coluna** "número".
3. No formulário de Entrada do dicionário **Atributos** execute uma das seguintes etapas:
   - Se um atributo ts_weight aparecer na lista de atributos, altere seu valor inteiro para o peso relativo que você deseja definir para o campo.
   - Se nenhum atributo ts_weight aparecer na lista, adicione um novo `<value>` entrada de lista separada por vírgulas, em que <value> é o peso relativo que você deseja definir para o campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Atualize o índice de texto da tabela:

   a. Abra o registro de dicionário do sistema para a tabela do campo.
   O registro de dicionário do sistema da tabela é aquele com o nome da tabela como seu **Tabela** valor, um vazio **Nome da coluna** E "Coleção" como seus **Tipo** valor.

   b. No formulário Entrada do dicionário, selecione **Gerar índice de texto** Link na seção Links relacionados.

### Resultado

Quando o Zing terminar a regeneração do índice de texto da tabela, a pontuação do resultado da pesquisa usará seus novos pesos relativos para os campos.

## Zing indexa palavras

Divida-os em palavras para indexar documentos. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como idiomas latino, árabe e pinyin.

Zing usa espaços para definir a unidade básica de separação de palavras. O Zing usa as seguintes regras para indexar palavras.

### Zing regras de indexação de palavras

| Regra | Comportamento |
|---|---|
| Pontuação | Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados de pesquisa para termos de pesquisa comuns. Zing converte todos os caracteres de pontuação não indexados em espaços. Consulte Zing indexa pontuação como parte de algumas palavras. |
| Pictogramas | Zing é compatível com a gama completa de caracteres de pictogramas Unicode. Cada pictograma chinês ou japonês é indexado como uma palavra separada, como se fosse um único caractere latino-1 cercado por espaços. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing regras de indexação de palavras

| Regra | Comportamento |
|---|---|
| Carta | Zing trata caracteres Latin-1, árabe e Pinyin como letras individuais de palavras separadas por espaço. As sequências de letras definem palavras indexáveis. |

### Zing indexa pontuação como parte de algumas palavras

Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados de pesquisa para termos de pesquisa comuns.

### Pontuação indexada como parte de uma palavra

| Pontuação | Indexado para localizar | Comportamento de pesquisa |
|---|---|---|
| E comercial [&] | Nomes de empresas | Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: E-mails (&), sinais de adição (&) ou hifens (-).<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `Bloco de H&R.` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| Apóstolos ['] | Nomes próprios | O Zing ignora possessivos à direita e retém a maioria dos outros para encontrar nomes de empresas.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `O'Reilly` Localiza correspondências para O'Reilly e O'Reilly. |
| Hifens [-] | Nomes de empresas | Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: E-mails (&), sinais de adição (&) ou hifens (-).<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `Coca-Cola` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| | Números de produto | O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos finais para pontuação.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `PRODUTO-10-987` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| Números [123] | Números de produto | O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos finais para pontuação.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `PROD10987` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pontuação indexada como parte de uma palavra

| Pontuação | Indexado para localizar | Comportamento de pesquisa |
|---|---|---|
| | Números de registro | Zing localiza números de registro que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem começar com um prefixo numérico de registro reconhecido.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `INT1234567` Localiza correspondências exatas com o registro do incidente. |
| Períodos [.] | Siglas | Zing localiza acrônimos separados por pontos ou não.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `eua` localiza correspondências para eua ou eua. As pesquisas com curinga podem afetar o tratamento de acrônimos.<br><br>Em outro exemplo, uma pesquisa por `eua*` pode produzir resultados melhores do que uma pesquisa por `u.s*` . |
| | Nomes de hosts | Zing localiza sequências de letras e números separados somente por pontos.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `en.myhost123.com` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| | Endereços IP | Zing localiza números que seguem um padrão de endereço IPv4 típico.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `10.0.0.1` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| | Números de produto | O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos finais para pontuação.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `PROD.10,987` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| Sinais de adição | Nomes de empresas | Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação comuns em nomes de empresas: E-mails (&), sinais de adição (&) ou hifens (-).<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `Google` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |
| Sublinhados [_] | Números de produto | O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pontuação indexada como parte de uma palavra

| Pontuação | Indexado para localizar | Comportamento de pesquisa |
|---|---|---|
| | | de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos finais para pontuação.<br><br>Por exemplo, uma pesquisa por `PRODUTO_10_987` localiza correspondências exatas com o termo de pesquisa. |

**Nota:** O tratamento de pontuação descrito aqui não afeta os operadores curinga e booliano. Esses operadores fornecem funções Zing separadas.

### Zing indexa alguns elementos HTML

Zing indexa o conteúdo de determinados elementos HTML para melhorar os resultados da pesquisa de documentos. Esta indexação é uma adição à indexação normal por palavra.

### Elementos HTML indexados

| Elemento HTML | Descrição |
|---|---|
| Atributo do título | Zing indexa o conteúdo do `title`Atributo de qualquer elemento HTML. Isso é separado de `title`Elemento, que o Zing já indexa ao identificar as palavras do documento. |
| Destino do link âncora | Zing indexa o URL de destino especificado em `href`atributo de qualquer elemento âncora. |
| Texto alternativo para uma imagem | Zing indexa o texto alternativo de qualquer elemento de imagem. |

### Configure uma tabela para indexação e pesquisa

Habilite a indexação de texto do Zing para uma tabela para permitir que os usuários pesquisem valores de cadeia de caracteres em seus registros. Configure os atributos de indexação de texto da tabela, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar o comportamento de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilitação da indexação de texto para uma tabela permite que os usuários pesquisem valores de cadeia de caracteres em registros nessa tabela. Você pode configurar atributos, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar a indexação e o comportamento de pesquisa de uma tabela indexada.

Por padrão, o sistema cria índices de texto para as tabelas com um registro de índice de texto (**Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**). Por exemplo:

- Tabelas relacionadas ao conhecimento
- Tabelas relacionadas a dados principais
- Tabelas relacionadas ao Connect
- Tabela de tarefas
- Tabela de usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A habilitação da indexação de texto para uma tabela também a habilita para todas as tabelas secundárias. Para desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária, consulte Remova o índice de texto de uma tabela secundária.

**Nota:** Sempre que você cria uma tabela de índice, o sistema também cria ACLs (Funções de controle de acesso) para novas tabelas.

A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode levar algum tempo para ser concluída. Você pode notar degradação de desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir estatísticas históricas de indexação de texto .

**Nota:**

As novas tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações têm a indexação de texto desabilitada, mesmo se ela estiver habilitada para as tabelas incluídas no conjunto de atualizações.

Para permitir que os usuários pesquisem tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações, habilite manualmente a indexação de texto para essas tabelas.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione **Novo** .
2. Em **Aplica-se a.** , selecione **Tabela** .
3. Em **Tabela** , selecione a tabela para a qual você deseja configurar a indexação de texto.
4. **Opcional:** Se você pretende usar a tabela em pesquisas de várias tabelas ou se quiser usar o algoritmo de pontuação BM25 na tabela, atualize seu formato de indexação para V4.
   a. Se o valor em **Formato** não estiver esmaecido, selecione **v4** e selecione **Enviar** e pule para a etapa 5.
   b. Se o valor em **Formato** estiver esmaecido, selecione **Enviar** .
   O valor esmaecido significa que a tabela já foi indexada e precisa que sua indexação seja atualizada para V4.
   c. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você enviou.
   d. Em **Links relacionados** , selecione **Mostrar registro de nome de índice** .
   e. Em **Links relacionados** , selecione **Upgrade para V4** e selecione **Enviar** .
   A indexação da tabela especificada é atualizada de V3 para V4. Agora, esta tabela pode fazer parte da indexação de várias tabelas e o BM25 é usado para pontuar a pontuação de relevância da tabela. Opcionalmente, selecione **Mostrar configuração** em **Links relacionados** para mostrar o formato de indexação da tabela no **Configuração do índice de texto** página.
5. Configure atributos de indexação e pesquisa na tabela selecionada.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você configurou.
   b. Na lista relacionada Mapas de atributos da tabela de índice de texto, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa documentos e classifica os documentos retornados nos resultados da pesquisa.

**c.** No formulário Mapas de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela para definir atributos. |
| Nome de atributo | Atributo do mecanismo de pesquisa. Para obter uma lista de atributos e valores válidos, consulte Zing índice e atributos de pesquisa . |
| Valor | Valor do atributo. |

**d.** Repita este procedimento para definir atributos adicionais para a tabela.

**e.** Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto** .

**6.** Configure atributos no nível da coluna.

**a.** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione uma tabela.

**b.** Na lista relacionada Mapas de atributos da coluna de índice de texto, selecione **Novo** .

**c.** No formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela que contém a coluna para a qual você deseja definir atributos. São exibidas somente tabelas no grupo de índices e suas tabelas secundárias. |
| Nome de atributo | Atributo. Para obter uma lista de atributos e valores válidos, consulte Zing índice e atributos de pesquisa . |
| Coluna | O nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa. |
| Valor | Valor do atributo. |

**d.** Selecione **Enviar**.

**e.** Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para colunas da tabela no grupo de índice.

**f.** Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto** .

**7. Opcional:** Adicione palavras irrelevantes.
Palavras irrelevantes são palavras que você não deseja indexar, como `.` , `a` , ou `um` . Há uma lista global de palavras irrelevantes comuns, portanto, você só precisa adicionar palavras irrelevantes específicas à sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

situação. Para ver a lista global de palavras irrelevantes, navegue no navegador até https://<instance name>.service-now.com/ts_stop_list.do .

**a.** Em **Palavras irrelevantes do índice** , selecione **Novo** .

**b.** Em **Índice** , selecione o índice ao qual adicionar a palavra de interrupção.

**c.** Em **Palavra** , insira uma única palavra que você não deseja indexar e selecione **Enviar** .

8. **Opcional:** Adicione um dicionário de sinônimos.
Especificar um dicionário de sinônimos pesquisa o termo de pesquisa, bem como sinônimos do termo de pesquisa, como carro, e seu sinônimo, auto. Zing fornece um dicionário de sinônimos padrão.

**a.** Em **Dicionários de sinônimos de índice** , selecione **Novo** .

**b.** Em **Índice** , selecione o índice ao qual adicionar as palavras irrelevantes.

**c.** Em **Dicionário de sinônimos** , selecione o dicionário de sinônimos a ser usado na tabela especificada. Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos .

## Resultado

A pesquisa de lista *para texto* a opção aparece nas exibições de lista da tabela e de suas tabelas secundárias.

## O que Fazer Depois

Você pode pesquisar registros na tabela indexada usando a pesquisa de lista na exibição de formulário. Para saber mais sobre como usar a pesquisa de lista, consulte A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual.

Você também pode consultar correspondências de cadeia de caracteres na tabela indexada usando `GlideRecord.addQuery(nome, valor)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(nome, valor)` métodos com `123TEXTQUERY321` nome reservado. Para obter mais informações sobre consultar correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consultando tabelas no script .

### Campos excluídos da indexação de texto

A indexação de texto exclui campos que atendem a determinadas condições de nome, tipo, atributo ou criptografia. As pesquisas do usuário não correspondem ou retornam valores de campos excluídos.

A indexação de texto exclui um campo se ele atender a qualquer uma das condições na tabela a seguir.

| Categoria | Descrição |
|---|---|
| Nome do campo | A indexação de texto inclui o. **sys_class_name** e. **sys_tags** mas exclui todos os outros campos cujos nomes começam com **sys_** . |
| Tipo de campo | A indexação de texto exclui campos destes tipos:<br>• Data<br>• Data/Hora<br>• Duração |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Categoria | Descrição |
| --- | --- |
| | • Verdadeiro/Falso<br>• Fluxo de trabalho<br><br>Para obter mais informações sobre esses tipos, consulte Referência de tipos de campo. |
| Atributos de campo | A indexação de texto exclui campos que têm **no_text_index** atributo definido como verdadeiro.<br><br>Para obter mais informações sobre esse atributo, consulte Remova um índice de um campo específico. |
| Criptografia de campo | A indexação de texto exclui campos configurados para Edge Encryption.<br><br>Para obter mais informações sobre como configurar campos com Edge Encryption, consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia . |

### Configure um grupo de índice de texto para pesquisar em várias tabelas

Atualize as tabelas para o formato de indexação V4 e inclua-as em um grupo de índice de texto para facilitar a pesquisa em várias tabelas.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ts_admin ou admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os grupos de índice de texto permitem indexar e pesquisar em várias tabelas.

A realização de pesquisas em várias tabelas requer a normalização das tabelas primeiro, para que as pontuações de relevância tenham a mesma razão para todas as tabelas. A indexação V4 fornece essa normalização. O Zing usa o. Okapi BM25 função de classificação para calcular a pontuação de relevância dos resultados da pesquisa.

O formato de indexação da tabela V4 é otimizado para documentação, como artigos da base de conhecimento. Você não precisa reindexar tabelas que usam este formato quando altera o valor de um atributo de indexação, como o peso de um campo. Se você quiser usar a função de classificação BM25 em uma única tabela, poderá convertê-la para o formato V4.

Para habilitar a pesquisa em várias tabelas, você:

1. Configure todas as tabelas escolhidas para usar o formato de índice V4 se elas ainda não o usarem.

**Nota:** Em novas instâncias, as tabelas Item do catálogo [sc_cat_item], Conhecimento [kb_knowledge], Perguntas de perguntas e Respostas sociais [kb_social_qa_question] e Usuário [sys_user] usam o formato de índice V4. Se você fizer upgrade da instância de uma versão anterior, o formato de indexação dessas tabelas permanecerá o mesmo da versão mais antiga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Adicione as tabelas a um grupo de índice de texto para que elas possam ser indexadas e pesquisadas juntas.

**Nota:** Você não pode adicionar a tabela Tarefa [task] ou tabelas que a estendem a um grupo de índice de texto.

### Procedimento

1. Configure as tabelas que você deseja incluir em várias pesquisas de tabela para usar o formato de índice V4.

**Nota:** Atualizar da V3 para V4 é fácil. O downgrade de V4 para V3 é mais difícil e desencorajado.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Abra o registro da tabela que você deseja atualizar para o formato de índice V4.

c. Se **Formato** não está desabilitado, selecione **V4** , selecione **Enviar** e pule para a etapa 2.
Você pode escolher a formatação de índice nesta etapa porque não existe índice para a tabela.

d. Se **Formato** estiver desabilitado, selecione **Mostrar registro de nome de índice** link relacionado.
O campo desabilitado significa que já existe um índice para a tabela e você deve atualizar explicitamente o formato do índice.
A página índice de texto é exibida.

e. Selecione **Upgrade para V4** link relacionado e selecione **OK** .
O sistema agenda uma tarefa para atualizar o índice de texto de V3 para V4, permitindo que esta tabela participe da indexação de várias tabelas.

2. Crie um grupo de índice de texto que especifique as tabelas que você deseja indexar juntas para que você possa pesquisá-las juntas.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Índice de Texto**.

b. Selecione **Novo**.

c. Insira os seguintes valores de campo:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Rótulo | Nome do grupo de tabelas que você deseja indexar e pesquisar juntos. |
| Tabelas | Lista de tabelas que você deseja incluir no grupo de índice de texto. |

Você pode adicionar tabelas formatadas com V3 e V4 a grupos de índice de texto. Se você adicionar tabelas V3, o grupo de índice de texto permanecerá inativo.

d. Selecione **Enviar**.

3. Configure os atributos de indexação e pesquisa em tabelas em um grupo de índice de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Selecione **Novo**.
O formulário de configuração do índice de texto é exibido. Se você já tiver um grupo de índice de texto na lista, pule para a etapa 3.d.

c. Em **Aplica-se a.** , selecione **Grupo de índice** .

d. Em **Grupo de índice** , selecione a lupa e o grupo de índice de texto que você criou e selecione **Enviar** .
Os únicos grupos de índice de texto exibidos são os que você já criou.
A tabela Configuração do índice de texto é exibida.

e. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

f. Em **Mapas de atributos da tabela de índice de texto** , selecione **Novo** .
O formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa ou pesquisa tabelas individuais no grupo de índice de texto.

g. Em **Tabela** , selecione uma tabela para definir atributos.
São exibidas somente tabelas no grupo de índice de texto especificado e suas tabelas secundárias.

h. Em **Nome do atributo** , selecione a lupa e selecione um atributo.
Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Zing índice e atributos de pesquisa .

i. Em **Valor** insira um valor e selecione **Enviar** .
Os valores válidos dependem do atributo. Para obter informações sobre valores válidos, consulte Zing índice e atributos de pesquisa .

j. Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para outras tabelas no grupo de índice de texto.

k. Em **Links relacionados** , selecione **Gerar índice de texto** .

4. Configure parâmetros de pesquisa em colunas de tabela individuais no grupo de índice de texto.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

c. Em **Mapas de atributos da coluna de índice de texto** , selecione **Novo** .
O formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa ou pesquisa colunas de tabela individuais no grupo de índice de texto.

d. Em **Tabela** , selecione uma tabela para definir atributos.
São exibidas somente tabelas no grupo de índice de texto e suas tabelas secundárias.

e. Em **Nome do atributo** , selecione um parâmetro de mecanismo de pesquisa e insira um valor para esse parâmetro em **Valor** e selecione **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Zing índice e atributos de pesquisa .

f. Em **Coluna** , especifique o nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa.

g. Em **Valor** , especifique o valor do atributo que rege a pesquisa.

h. Selecione **Enviar**.

i. Repita este procedimento para definir parâmetros adicionais do mecanismo de pesquisa para colunas da tabela no grupo de índice de texto.

j. Em **Links relacionados** , selecione **Gerar índice de texto** .

5. **Opcional:** Adicione um dicionário de sinônimos.
A especificação de um dicionário permite pesquisas sobre o termo de pesquisa e sinônimos do termo de pesquisa, como `carro` e seu sinônimo `automático` . Zing fornece um dicionário de sinônimos padrão.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

c. Em **Dicionários de sinônimos de índice** , selecione **Novo** .

d. Em **Índice** , selecione o índice da tabela ao qual adicionar as palavras irrelevantes.

e. Em **Dicionário de sinônimos** , selecione o dicionário a ser usado.
Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos .

f. Selecione **Enviar**.

g. Em **Links relacionados** , selecione **Gerar índice de texto** .

6. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Você pode consultar as tabelas no grupo de índice de texto em busca de correspondências de cadeia de caracteres usando `GlideRecord.addQuery(nome, valor)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(nome, valor)` métodos com `123TEXTINDEXGROUP321` nome reservado. Para obter mais informações sobre consultar grupos de índice de texto para correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consultando tabelas no script .

## Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

Os atributos de dicionário a seguir afetam a maneira como o Zing indexa tabelas ou classifica os resultados da pesquisa.

### Atributos de dicionário de indexação e pesquisa

O Zing usa atributos de dicionário definidos no nível de tabela ou campo para definir as seguintes configurações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- comportamento de indexação
- classificação dos resultados da pesquisa
- O algoritmo de classificação de relevância do BM25

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| attachment_index | booliano | Tabela | Ambos | Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa. | Índice de anexo | VERDADEIRO | FALSO |
| no_text_index | booliano | Ambos | Ambos | Este atributo em um campo impede que o campo seja incluído em um índice de texto. | Nenhum índice de texto | VERDADEIRO | FALSO |
| text_index_attachment_body_weight | float | Tabela | V4 | Especifica quanta consideração (peso, um valor flutuante) deve ser dada a um termo de pesquisa encontrado no corpo de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor de ponderação afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte Zing calcula pontuações de | Peso do corpo do anexo do índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | documentos usando três componentes. | | | |
| text_index_attachment_displayed | booliano | Tabela | Ambos | Exibe anexos nos resultados da pesquisa de texto. | Anexo de índice de texto exibido | FALSO | FALSO |
| text_index_attachment_title_weight | float | Tabela | V4 | Especifica quanta consideração (peso, um valor flutuante) deve ser dada a um termo de pesquisa encontrado no título de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor de ponderação afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte Zing calcula pontuações de documentos usando três componentes. | Peso do título do anexo do índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |
| text_index_auto_stop | booliano | Tabela | Ambos | Identifica automaticamente palavras irrelevantes e não as indexa. Com base no limite especificado em text_index_auto_stop_threshold. | Parada automática do índice de texto | VERDADEIRO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| text_index_auto_stop_threshold | Número inteiro | Tabela | Ambos | Limite (inteiro, número de ocorrências) para uma palavra se tornar uma palavra de parada automaticamente. Consulte text_index_auto_stop. | Limite de parada automática do índice de texto | VERDADEIRO | VERDADEIRO |
| text_index_default_partial_matching_rule | Cadeia de caracteres | Tabela | Ambos | Cadeia de caracteres para configuração de regra de correspondência parcial. A entrada deve ser baseada em Mude o modo de consulta de uma tabela indexada . | Regra de correspondência parcial padrão do índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |
| text_index_default_query_mode | Cadeia de caracteres | Tabela | Ambos | Cadeia de caracteres para configuração do modo de consulta. A entrada deve ser baseada em Mude o modo de consulta de uma tabela indexada | Modo de consulta padrão do índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |
| text_index_disable_synonym | booliano | Tabela | Ambos | VERDADEIRO desabilita a pesquisa em sinônimos, bem como o termo de pesquisa. | Sinônimo de Desabilitar índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| text_index_enable_idf | booliano | Tabela | V3 | VERDADEIRO habilita TF-IDF pontuação. | IDF de habilitação do índice de texto | FALSO | VERDADEIRO |
| text_index_filter_junk | booliano | Tabela | Ambos | VERDADEIRO Por padrão, FALSO desabilita o filtro de lixo eletrônico de uma tabela. Por padrão, o Zing não indexa ou pesquisa números de 2 dígitos e palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chineses ou japoneses). Gere novamente o índice depois de desabilitar o filtro de lixo eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior. Para obter o desempenho ideal, não aplique-o a menos que seja necessário. | Filtro de índice de texto - lixo eletrônico | VERDADEIRO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| text_index_filter_query | Uma encodedQuery na tabela | Tabela | Ambos | Use este atributo quando quiser indexar as linhas que correspondem a condições de filtro específicas. O valor do atributo deve ser um encodedQuery na tabela. | Filtro de índice | VERDADEIRO | FALSO |
| text_index_filterable | Booliano | Coluna | Ambos | Se um campo com este atributo definido como verdadeiro for alterado, a linha será avaliada para reindexação (mesmo que o próprio campo não seja indexável). | Índice filtrável | VERDADEIRO | FALSO |
| text_index_include_stop_word | Booliano | Tabela | Ambos | se você precisar indexar palavras irrelevantes nesta tabela, defina este atributo como verdadeiro. | Incluir palavra de parada do índice de texto | VERDADEIRO | VERDADEIRO |
| texto_index_scorer | bm25_b | Tabela | V4 | Este atributo é o parâmetro b usado no algoritmo BM25. Consulte | bm25_b | FALSO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | texto_index_scorer_bm25_b. | | | |
| texto_index_scorer_bm25_k1 | Flutuar | Tabela | V4 | Este atributo é o parâmetro k1 usado no algoritmo BM25. Consulte texto_index_scorer_bm25_k1. | bm25_k1 | FALSO | VERDADEIRO |
| text_index_tags | Cadeia de caracteres | Tabela | Ambos | Deve ser definido como Cadeia de caracteres específica: Empty/ everyone_only/ all_shared, dependendo do tipo de marcadores que deseja ser indexado. | Marcadores de índice de texto | VERDADEIRO | FALSO |
| text_index_tokenizer_language | Cadeia de caracteres | Tabela | Ambos | Coloque "ja" (sem aspas duplas) quando houver necessidade de apoiar a tokenização em japonês. | Idioma do tokenizador de índice de texto | VERDADEIRO | VERDADEIRO |
| text_index_translations | Booliano | Tabela | Ambos | Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando as cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. | Traduções de índice de texto | VERDADEIRO | FALSO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Requer a função de administrador do sistema para modificar. Definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. A propriedade do sistema glide.i18n.force_index, cujo padrão é verdadeiro, substitui este atributo. | | | |
| text_search_and_or_limit | Número inteiro | Tabela | Ambos | Adicione o atributo personalizado no nível da tabela text_search_and_or_limit que substitui a propriedade global. | Pesquisa de texto e ou limite | FALSO | FALSO |
| ts_language | Cadeia de caracteres | Coluna | Ambos | Adicionado para permitir a indexação de texto somente de idiomas específicos. | Idioma de pesquisa de texto | VERDADEIRO | FALSO |
| ts_multi_value_field_splitter | Cadeia de caracteres | Coluna | Ambos | Se um campo for um campo | Divisor de campo de vários | VERDADEIRO | VERDADEIRO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | de vários valores, adicione o divisor no campo neste atributo para distribuir as posições de índice dos valores. Por exemplo, para separar multi:value, coloque : para este atributo. | valores da pesquisa de texto | | |
| ts_weight | Número inteiro | Coluna | Ambos | Controla a importância relativa de uma correspondência no campo para pesquisa de texto. Para obter mais informações sobre como o valor de ponderação afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte Zing calcula pontuações de documentos usando três componentes. Para saber como definir o peso da pesquisa de texto para um campo, | Peso da pesquisa de texto | FALSO | FALSO |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Zing índice e atributos de dicionário de pesquisa

| Nome | Tipo de Dados | Aplica-se a | Aplica-se a V3 ou V4 | Descrição | Rótulo | Precisa de reindexação | Somente tabela raiz |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | consulte Defina o peso relativo de um campo. | | | |

### no_text_index

Para Suporte e atendimento ao cliente diretrizes sobre como definir o. **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 em Now Support site.

### texto_index_scorer_bm25_b

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo afeta a importância do tamanho de um documento nos resultados da pesquisa. Se este atributo for 0, o comprimento não terá rolamento. Neste caso, um documento de duas palavras seria avaliado igualmente como um documento com 1000 palavras. Documentos muito curtos geralmente são ponderados mais baixos do que documentos mais longos. O padrão é 0,75.

### texto_index_scorer_bm25_k1

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo ajuda a determinar as características de saturação de frequência do termo, ou seja, fazer com que o termo de pesquisa apareça em um documento aumenta a relevância do documento, mas o aumento é menos impactante conforme os números sobem. Por exemplo, um termo de pesquisa que ocorre 10 vezes em um documento o torna mais relevante do que um documento que tem apenas uma ocorrência. No entanto, um documento que tem 100 ocorrências do termo de pesquisa pode não ser dez vezes mais impactante do que um documento que tem 10 ocorrências. A relevância se aproxima de uma assíntota máxima de efeito. Quanto maior o valor do atributo, menor será o efeito máximo de várias ocorrências. Os valores típicos estão entre 1,25 e 2,0.

Tradução automática

### Gerar novamente um índice de texto para uma tabela

Você pode gerar novamente um índice de texto de tabela ao mudar palavras irrelevantes da tabela ou valores de exibição.

#### Antes de Iniciar

A tabela para a qual você deseja gerar novamente o índice de texto já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema mantém índices de texto em uma programação diária. Em geral, você só precisa gerar manualmente um índice de texto novamente ao alterar esses valores.

- Você altera a lista de palavras irrelevantes específicas da tabela.
- Você altera o valor de exibição de um registro, como mudar o nome de um usuário ou grupo. Até que você gere novamente o índice, as pesquisas de texto para valores de exibição antigos ainda produzirão resultados e as pesquisas para o novo valor de exibição não mostrarão resultados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode gerar novamente um índice de texto se observar resultados de pesquisa incorretos para a tabela indexada. Isso é raro e geralmente só ocorre se a indexação de texto foi interrompida.

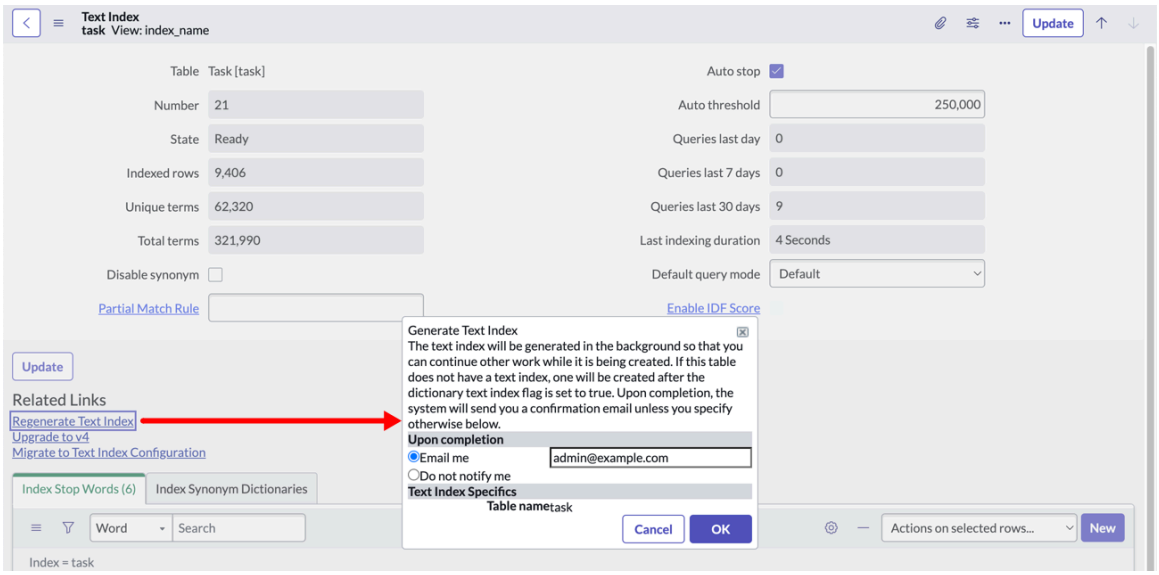
A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode levar algum tempo para ser concluída. Você pode notar degradação de desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir o histórico estatísticas .

**Nota:** Este processo de regeneração de índice limpa o índice de pesquisa de texto existente da tabela antes de gerá-lo novamente. Durante o processamento, nenhum resultado de pesquisa será retornado se você executar uma pesquisa de texto antes que a regeneração seja concluída. Um método alternativo está disponível que não afeta o uso de pesquisas de texto para a tabela enquanto a regeneração está em andamento. Consulte Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra o índice de texto da tabela.

   **Example**
   Por exemplo, selecione **tarefa** .
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Gerar novamente índice de texto** link relacionado e selecione **OK** .




### Resultado

O sistema programa a tabela selecionada para indexação de texto.

## Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto

Reconstrua índices de pesquisa de texto sem afetar negativamente os resultados da pesquisa. Você pode continuar a executar pesquisas de texto em uma tabela enquanto a regeneração do índice ocorre.

### Antes de Iniciar

A tabela para a qual você deseja recriar o índice já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema foi alterado do valor padrão, você precisa da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restringir acesso ao script em segundo plano [Atualizado na Central de segurança 1,3 e 2,0] .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este método de reindexação não limpa todo o índice de pesquisa de texto antes que a recriação ocorra. Ele reconstrói o índice da tabela de pesquisa de texto um registro por vez e reindexa somente a hierarquia da tabela de destino. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_cat_item, somente a tabela sc_cat_item será reindexada.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

   **Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema é definido como security_admin, você deve elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Funções de privilégio elevado .

2. Em **Executar script (JavaScript executado no servidor)** campo de texto, insira o script em segundo plano a seguir, certificando-se de colocar ambos os argumentos entre aspas, conforme mostrado:

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
   ```

   Em que:

   - `TABLE_NAME` é o nome da tabela que você deseja reindexar.

     **Nota:** Somente a tabela especificada e suas tabelas secundárias são reindexadas.

   - `E-MAIL_ADDRESS` é o endereço para o qual uma notificação por e-mail deve ser enviada quando a reindexação da tabela é concluída. Tipo `nulo` para nenhuma notificação por e-mail.

   **Example**

   Por exemplo, para gerar novamente o índice de pesquisa de texto da tabela kb_knowledge e especificar que nenhuma notificação por e-mail será necessária após a conclusão da recriação, crie o seguinte script em segundo plano:

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
   ```

   O script cria um evento que o manipulador de índice processa, para que o script seja concluído sem bloquear na conclusão do trabalho de reindexação.

3. Selecione **Executar script**.

### Resultado

O sistema reindexa a pesquisa de texto da tabela especificada. Para tabelas grandes, como sys_metadata, a reindexação pode levar algumas horas, mas você ainda pode executar pesquisas de texto na tabela enquanto o script está em execução.

#### Gere novamente o índice de texto para um único registro

Atualize o índice de pesquisa de texto para um único registro. Use esta abordagem para verificar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa sem recriar o índice de texto completo para uma tabela inteira.

### Antes de Iniciar

Identifique o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um termo de pesquisa que não retorna os resultados esperados
- Um registro que contém o termo de pesquisa identificado que não é retornado ao pesquisar o termo
- A tabela que inclui o registro identificado

A tabela identificada já deve estar configurada para indexação e pesquisa. Para obter detalhes sobre este processo de configuração, consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

**Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema foi alterado do valor padrão, você precisa da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restringir acesso ao script em segundo plano [Atualizado na Central de segurança 1,3 e 2,0] .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este método de reindexação reconstrói o índice de pesquisa de texto para um único registro. Isso leva menos tempo do que reconstruir o índice de texto para todos os registros em uma tabela.

Você pode usar este método para determinar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa. Isso evita o atraso associado à reconstrução de todo o índice de pesquisa de texto da tabela.

### Procedimento

1. Copie o sys_id do registro identificado selecionando **Copiar sys_id** no menu de contexto.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

   **Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema é definido como security_admin, você deve elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Funções de privilégio elevado .

3. Em **Executar script (JavaScript executado no servidor)** campo de texto, insira o script a seguir, substituindo `TABLE_NAME` com o nome da tabela que contém o registro identificado e. `SYS_ID` com o sys_id do registro que você copiou na etapa 1:

   ```
   var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
   gr.get('SYS_ID');
   gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
   ```

4. Selecione **Executar script**.
   O script cria um evento de atualização text_index para a tabela especificada na fila text_index.
5. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Log de Eventos** e aguarde até que o estado do novo evento de atualização text_index mude para **processado** .
   Para encontrar o novo evento, você pode aplicar um **[Nome][contém][text_index]** Filtre e classifique a exibição da lista de eventos por **Criado** data/hora em ordem decrescente (z a a).

### Resultado

O sistema atualiza o índice de texto do registro especificado na tabela especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Repita sua pesquisa de amostra. Se esta pesquisa retornar o registro identificado, convém atualizar o índice de texto da tabela inteira que contém esse registro. Para obter detalhes, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

## Remover um índice

Você pode remover o índice de uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela. Este procedimento também remove o índice de todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

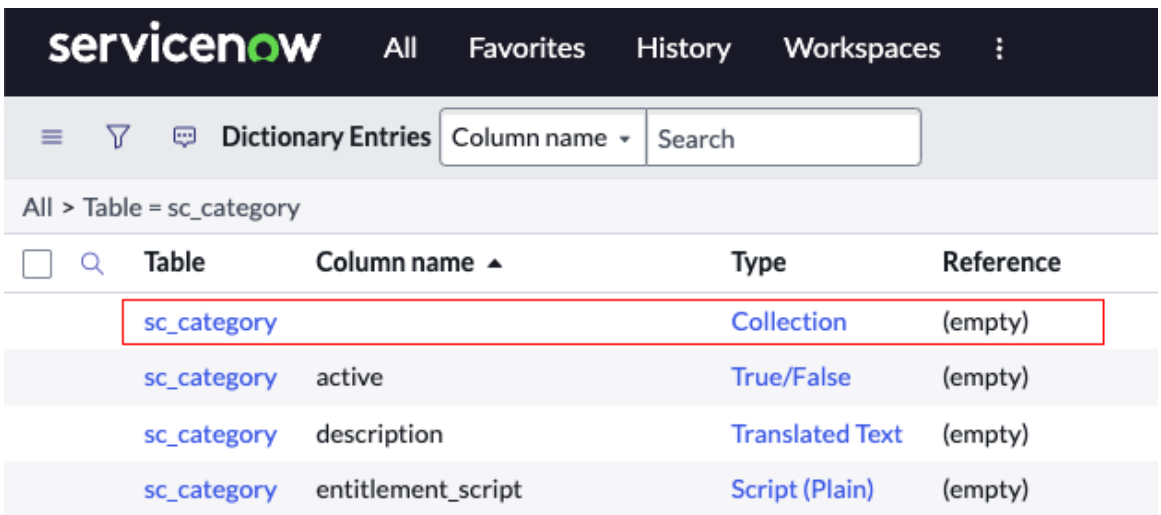
### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário da tabela.

   O registro de dicionário de uma tabela é o registro com **Tabela** correspondente ao nome da tabela, um nome de coluna vazio e um **Tipo** valor de **Coleção** , conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.




3. **Opcional:** . **Índice de texto** o campo de opção está oculto, configure o layout do formulário para mostrá-lo.
   Para obter detalhes sobre como mostrar e ocultar campos em um formulário, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Limpe os registros **Índice de texto** e selecione **Atualizar** .

### Resultado

O sistema não indexa mais o texto da tabela especificada ou o consulta para obter resultados de pesquisa de texto. Essa mudança também desabilita a indexação de texto e pesquisa todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

## Remova um índice de um campo específico

Você pode remover o índice de um campo específico em uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para esse campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

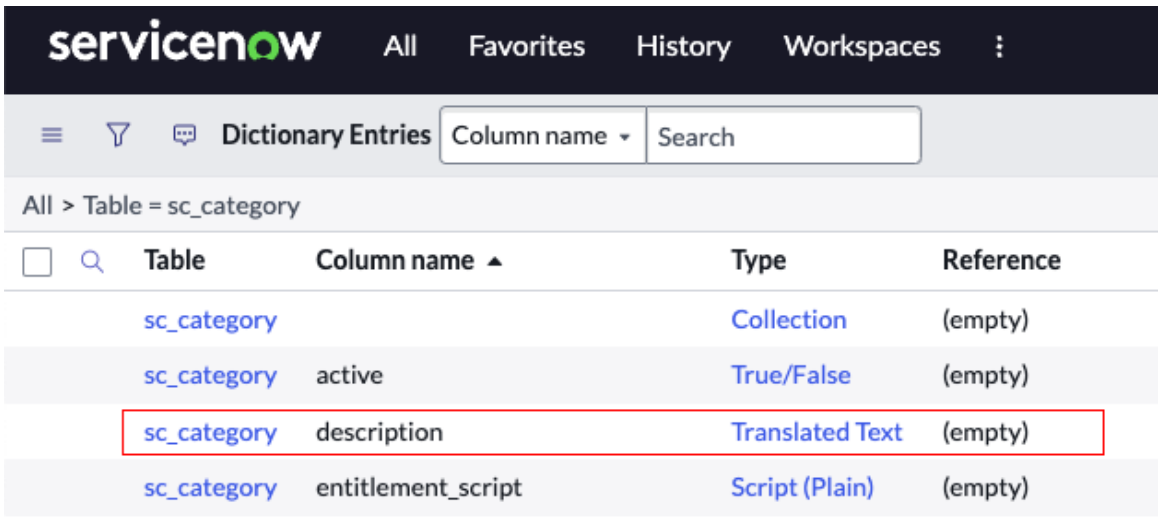
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário para o campo de tabela.

   O registro de dicionário para um campo de tabela é o registro com **Tabela** correspondente ao nome da tabela e. **Nome da coluna** correspondente ao nome do campo, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.




3. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | Nenhum índice de texto |
| Valor | verdadeiro |

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O sistema não indexa mais o texto do campo de tabela especificado ou o consulta para obter resultados de pesquisa de texto. Essa mudança também desabilita a indexação de texto e a pesquisa pelo campo especificado em todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

#### Remova o índice de texto de uma tabela secundária

Você pode remover o índice de texto de uma tabela secundária se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela secundária.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Índice de texto** a opção de uma tabela é herdada por todas as tabelas secundárias dessa tabela. Limpar esta opção para uma tabela secundária individual não tem efeito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

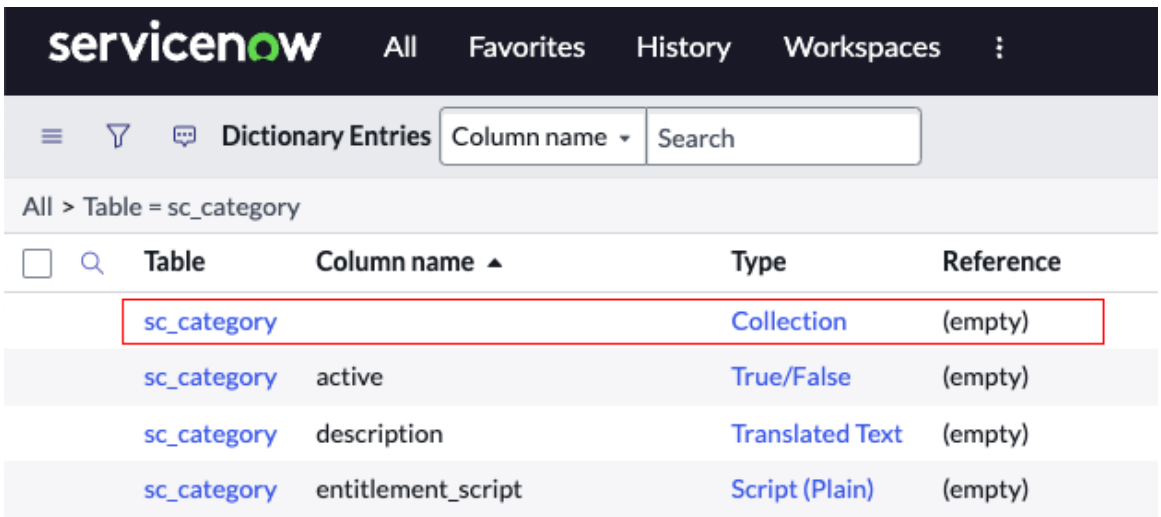
Por exemplo, **Índice de texto** Está selecionado para a tabela Tarefa no sistema de base. Esta configuração habilita a indexação de texto para a tabela Tarefa. Todas as tabelas que estendem a Tarefa, como Tarefa do catálogo, Incidente e Solicitação, herdam esta opção. Limpando o. **Índice de texto** A opção na tabela secundária Incidente não desabilita a indexação de texto para registros de Incidentes.

Para desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária específica, defina as tabelas *No text index*atributo. Este atributo substitui a tabela herdada **Índice de texto** opção sem afetar o comportamento de indexação para outras tabelas em sua hierarquia.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário da tabela secundária.

   O registro de dicionário de uma tabela é o registro com um nome de coluna vazio e um **Tipo** valor de **Coleção** , conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.




3. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | Nenhum índice de texto |
| Valor | verdadeiro |

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O sistema não indexa ou consulta mais a tabela secundária para obter resultados de pesquisa de texto. A indexação continua para outras tabelas na hierarquia da tabela.

## Mude o modo de consulta de uma tabela indexada

Defina o modo de consulta para especificar se as pesquisas em uma tabela indexada devem corresponder a todos ou somente a alguns dos termos de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Para mudar o modo de consulta de uma tabela indexada, um índice de texto deve estar presente para a tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de mudar o modo de consulta. Consulte Configure uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma tabela é indexada, os dados nela podem ser pesquisados por meio da barra de pesquisa global. Altere o modo de consulta da tabela indexada para permitir que a pesquisa global corresponda a todos ou apenas a alguns dos termos pesquisados. Habilite uma regra de correspondência parcial para retornar resultados que correspondam parcialmente aos termos pesquisados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela que você deseja configurar na lista de tabelas indexadas.
3. Use a caixa de combinação para selecionar um **Modo de consulta padrão** .

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Padrão** | O modo de consulta padrão para uma tabela é uma consulta AND. |
| **E** | Corresponde a todos os termos de pesquisa. |
| **OU** | Corresponde a um ou mais termos de pesquisa. |
| **AND_OR** | Corresponde a todos os termos de pesquisa. Se nenhum resultado for encontrado, corresponderá a um ou mais termos de pesquisa. |

4. Para habilitar a correspondência parcial de termos de pesquisa, configure a regra de correspondência parcial no **Regra de correspondência parcial** campo.
   As regras de correspondência parcial retornam resultados que correspondem parcialmente aos termos de pesquisa. Use uma regra de correspondência parcial se as consultas geralmente incluírem muitas palavras-chave (se, por exemplo, os usuários recortarem e colarem frases na barra de pesquisa global).

**Regras de correspondência parcial**

| Tipo de entrada | Exemplo | Descrição |
|---|---|---|
| Inteiro | 3 | Indica o número mínimo de termos de pesquisa a serem correspondidos. |
| Número inteiro negativo | -2 | Indica que o número de termos de pesquisa, menos este número, deve ser correspondido. |
| Percentual | 75% | Indica a porcentagem mínima de termos de pesquisa a serem correspondidos. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da porcentagem arredondada para baixo. |
| Percentual negativo | -25% | Indica que o número de termos de pesquisa, menos essa porcentagem, deve ser correspondido. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de entrada | Exemplo | Descrição |
|---|---|---|
| | | porcentagem arredondada para baixo e subtraída do número total de termos de pesquisa. |
| Combinação | 3<70% | Um número inteiro positivo, seguido por um símbolo menor que, seguido por qualquer um dos tipos de entrada mencionados anteriormente. Indica que, se o número de termos de pesquisa for igual ou menor que o número inteiro, todos os termos de pesquisa serão necessários. Se o número de termos de pesquisa for maior que o número inteiro, a especificação será aplicada.<br><br>Neste exemplo: Se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão obrigatórios. Se houver 4 ou mais termos de pesquisa, somente 70% serão necessários. |
| Várias combinações | 3<-25%, 9<-5 | Várias especificações condicionais separadas por vírgulas.<br><br>Neste exemplo: Se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão obrigatórios. Se houver de 4 a 9 termos de pesquisa, todos, exceto 25%, serão necessários. Se houver mais de 9 termos de pesquisa, todos, exceto 5, serão necessários. |

### Habilite a indexação de texto em conjuntos de variáveis de várias linhas

Criar texto a partir de várias linhas Catálogo de serviços conjuntos de variáveis pesquisáveis na pesquisa global.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Por padrão, o Zing não indexa texto de várias linhas Catálogo de serviços conjuntos de variáveis. A pesquisa global não retorna resultados para texto nesses conjuntos de variáveis.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão adicionando o. `glide.ts.index.variableset`propriedade do sistema e definindo seu valor como **verdadeiro** . Com este valor definido, o Zing indexa o texto em conjuntos de variáveis de várias linhas e a pesquisa global retorna resultados para esse texto.

Para saber mais sobre conjuntos de variáveis, consulte Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. PESQUISE na tabela uma propriedade do sistema com nome *`glide.ts.index.variableset`*.
   - Se a propriedade já existir, altere seu valor para **verdadeiro** e ignore as etapas a seguir.
   - Se a propriedade não existir, prossiga para as etapas a seguir.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Propriedade do sistema, preencha os campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.ts.index.variableset |
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| Valor | verdadeiro |

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Zing indexa texto de várias linhas Catálogo de serviços conjuntos de variáveis para que você possa encontrá-lo usando a pesquisa global.

### O que Fazer Depois

Para ver o texto de conjuntos de variáveis de várias linhas imediatamente em pesquisas globais, gere novamente os índices de texto das tabelas afetadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Se você não gerar novamente os índices de texto das tabelas afetadas, os registros nessas tabelas serão reindexados conforme forem atualizados ou adicionados. As pesquisas globais retornarão somente texto de conjuntos de variáveis de várias linhas em registros reindexados.

#### Status e estatísticas de indexação de texto

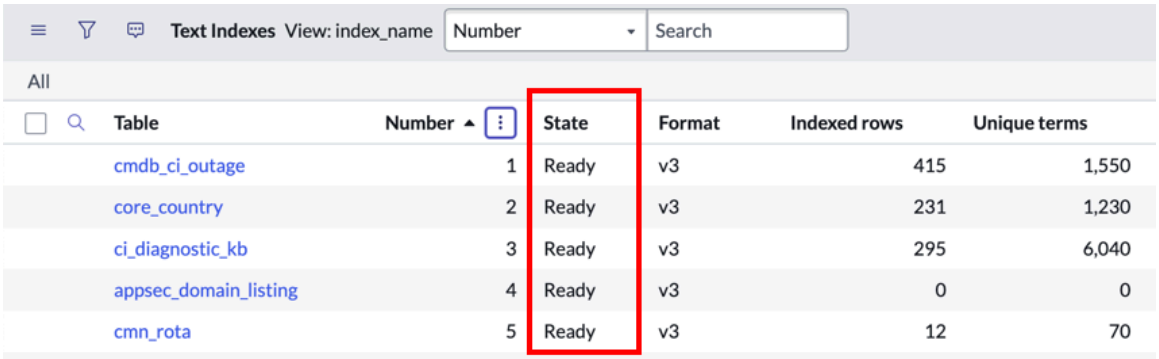
Para exibir estatísticas e status de indexação de texto, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

- Se a indexação de texto estiver em andamento, exiba o status de cada índice no **Estado** campo. Atualize a lista para exibir atualizações. As tabelas são indexadas uma de cada vez.
- Para ver quanto tempo leva para indexar uma tabela específica, exiba **Duração da última indexação** campo da entrada da tabela. Embora cada processo varie com base na atividade e nos dados, os dados históricos podem fornecer uma boa estimativa.
- Exiba estatísticas (como o número de linhas indexadas, termos e consultas na semana passada) na lista ou no formulário de uma tabela específica.

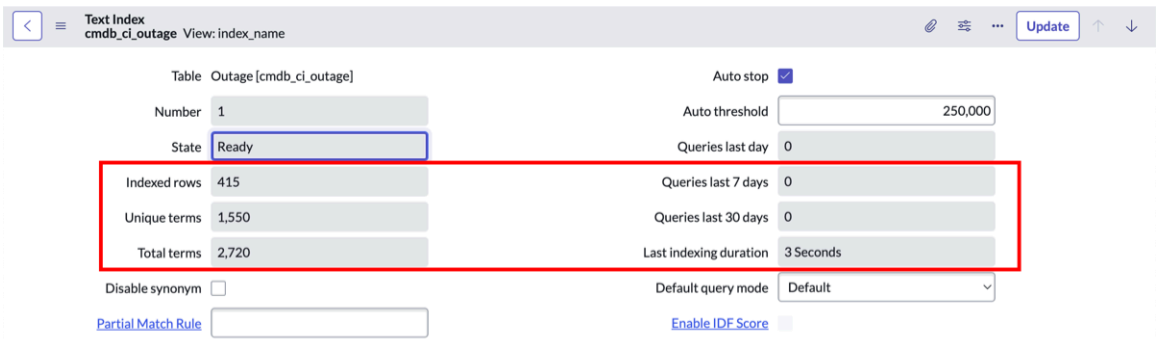
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Status do índice de texto**




**Estatísticas de índice de texto**




## Configure tabelas para usar o tokenizador japonês

Melhore os resultados da pesquisa em pesquisas no idioma japonês configurando tabelas individuais para usar o tokenizer japonês.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas no idioma japonês usam o tokenizer japonês Kuromoji em Zing. O atributo tokenizer japonês está ativo por padrão, mas você deve configurar tabelas individuais para usá-lo e gerar novamente o índice de texto.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. PESQUISE o nome da tabela.
3. Nos resultados da pesquisa, abra a tabela, que é o item da lista que tem um vazio **Nome da coluna** e um **Tipo** de **Coleção** .
4. Role a página para baixo e selecione **Atributos** e selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

**Campos de atributos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atributo | Insira **Idioma do token de índice de texto** . |
| Entrada do Dicionário | O padrão é o nome da tabela. |
| Valor | Insira **sim** Para o tokenizer japonês. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar**.
7. Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

> **Nota:** A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode levar algum tempo para ser concluída. Você pode notar degradação de desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir o histórico estatísticas .

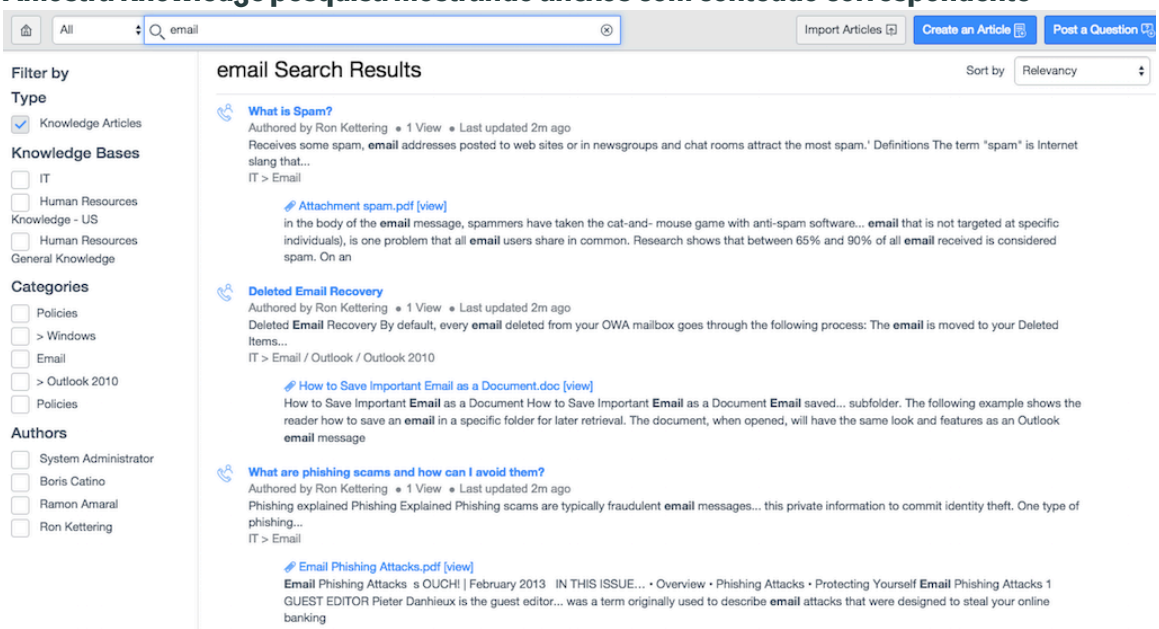
### Resultado

Quando o índice de texto é gerado e você vai para a tabela configurada, a tabela agora usa o tokenizer japonês.

## O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa

Pesquisar conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exiba anexos para resultados de pesquisa do Knowledge tabela [kb_knowledge].

**Amostra Knowledge pesquisa mostrando anexos com conteúdo correspondente**




Por padrão, a pesquisa corresponde somente ao conteúdo de anexos em Knowledge registros de [kb_knowledge]. Os administradores podem habilite a pesquisa de anexos em outras tabelas , mas fazer isso faz com que o sistema reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária.

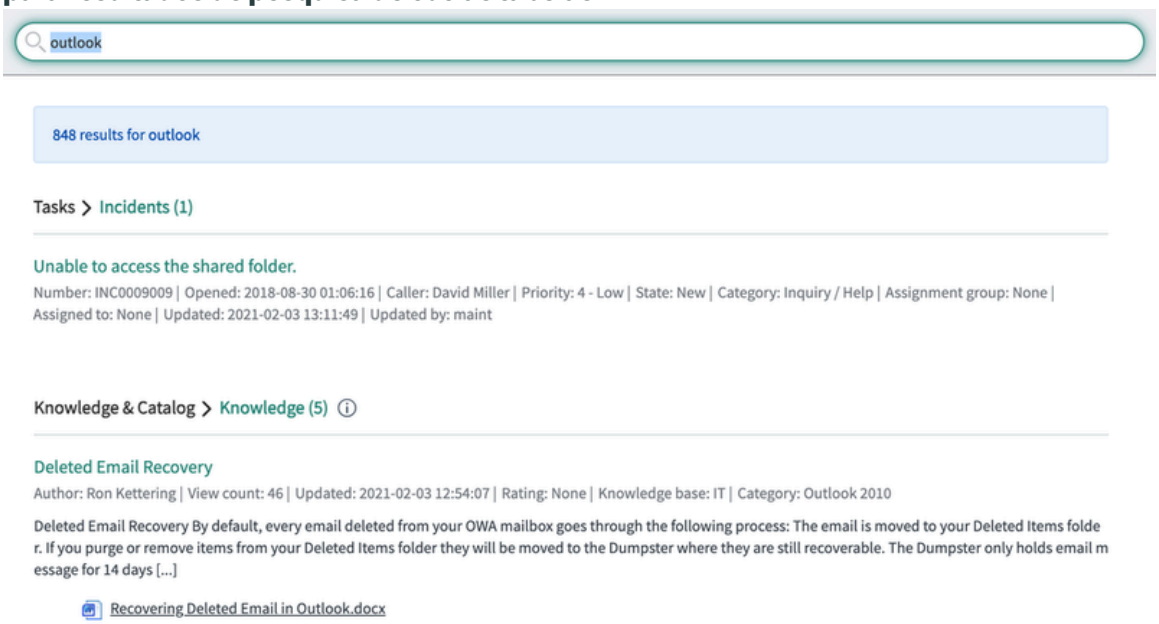
> **Aviso:** Para tabelas grandes, como a tabela Tarefa, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada durante horários fora de pico.

A página de resultados da pesquisa exibe somente anexos para resultados da pesquisa do Knowledge tabela [kb_knowledge], mesmo que outras tabelas tenham a pesquisa de anexos habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**A pesquisa global exibe anexos para Knowledge resultados da pesquisa, mas não para resultados de pesquisa de outras tabelas**




O Zing oferece suporte à indexação e à pesquisa desses tipos de arquivo de anexo.

- .doc
- .docx
- .dot
- .dotx
- .htm
- .html
- .ini
- .pdf
- .pot
- .potx
- .ppt
- .pptx
- .reg
- .txt
- .xls
- .xlsx
- .xlt
- .xltx

**Tópicos relacionados**

Anexar anexos em uma tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Anexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexos para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexos está habilitada para Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexos para outras tabelas. A habilitação da indexação de anexos faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todos os secundários da tabela primária. Para tabelas grandes, como a tabela Tarefa, a reindexação pode levar várias horas e torna o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é realizada melhor durante horários fora de pico.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Mapas de atributos da tabela de índice de texto, selecione **Novo** .
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

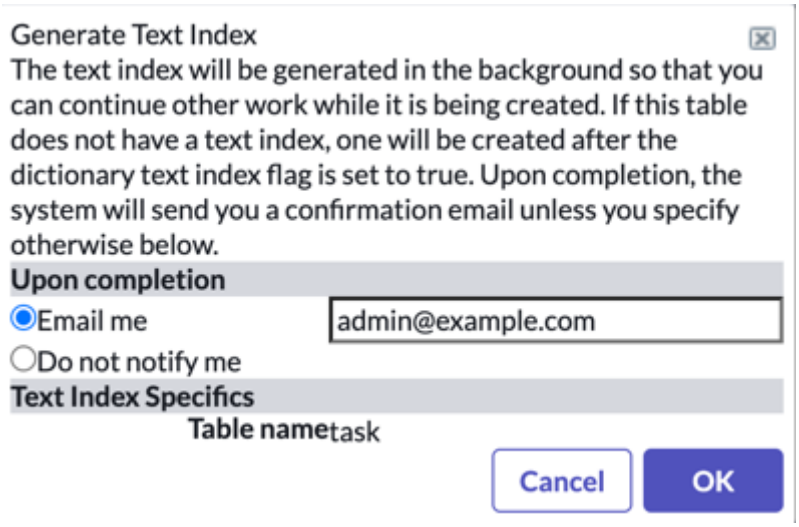
| Campo | Valor |
|---|---|
| Tabela | <table name> |
| Nome de atributo | Índice de anexo |
| Valor | verdadeiro |

> **Nota:** O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é distribuído em cascata para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela Tarefa não habilita a indexação de anexos na tabela Incidente. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexos. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem é exibida indicando que a mudança do atributo de índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.
6. Selecione para descartar a mensagem de reindexação **OK** .
7. No formulário Configuração do índice de texto, selecione **Gerar índice de texto** link relacionado.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK** .
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar** e selecione **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




9. Selecione para ignorar a mensagem de confirmação **OK** .

## Resultado

O sistema começa a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

### Zing remove palavras irrelevantes das consultas

Remova palavras comuns das consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos.

Palavras irrelevantes são palavras comuns que não são indexadas porque não são significativas nos resultados de pesquisa. Artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições são exemplos de palavras irrelevantes que não são usadas em pesquisas de palavras-chave. Os administradores podem configurar palavras irrelevantes para todas as tabelas indexadas e para tabelas específicas.

Por padrão, o sistema mantém dois tipos de palavras irrelevantes.

#### Tipos de palavras irrelevantes

| Tipo de palavra de interrupção | Descrição |
|---|---|
| Palavras irrelevantes do índice de texto em todo o sistema | O sistema sempre ignora palavras irrelevantes do índice de texto em todo o sistema ao gerar índices de texto. Qualquer pesquisa por uma palavra de interrupção em todo o sistema não retorna resultados de pesquisa. |
| Palavras irrelevantes específicas da tabela | O sistema usa o registro de índice de texto específico da tabela para determinar se indexar a palavra de interrupção ou apenas removê-la das consultas de pesquisa de palavra-chave na tabela. |

Por padrão, o sistema tem palavras paradas para palavras comuns em inglês. Os administradores de pesquisa normalmente criam palavras irrelevantes a partir de termos de pesquisa que produzem muitos resultados de pesquisa, como artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições.

### Configure uma palavra de interrupção global

Configure palavras irrelevantes que não devem ser indexadas pela pesquisa.

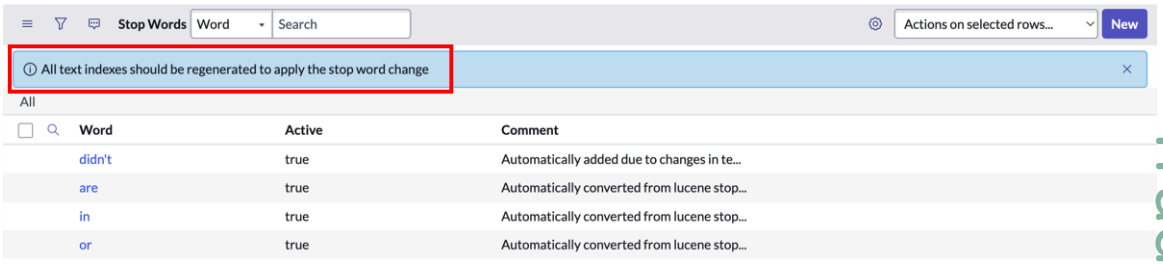
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
2. Adicione ou remova palavras irrelevantes da lista.
3. Se uma mensagem for exibida na parte superior da lista, entre em contato com o Suporte técnico para gerar novamente todos os índices.
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir, desativar ou alterar uma palavra de interrupção global ativa, a palavra pode estar ausente no índice. Uma regra de negócio posterior verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.




## Configure uma palavra de interrupção específica da tabela

Você pode configurar palavras irrelevantes para uma tabela específica.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

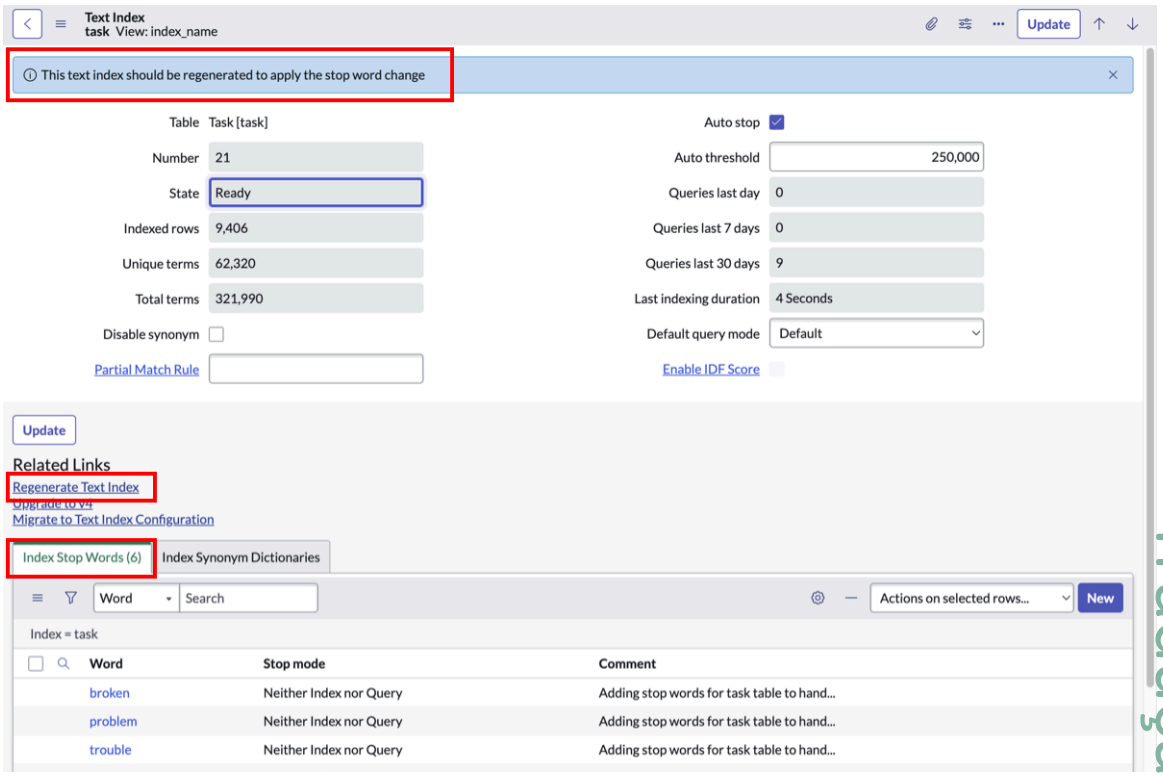
### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Adicione ou remova palavras irrelevantes do **Palavras irrelevantes do índice** lista relacionada.
   Para cada palavra, selecione a desejada **Modo de parada** (Não é uma palavra de parada (desativa a palavra de parada), nem índice nem consulta ou índice, mas não consulta).
4. Se uma mensagem for exibida na parte superior do formulário, selecione **Gerar novamente índice de texto** e selecione **OK** .
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir ou alterar uma palavra de parada para a qual o modo não era índice nem consulta, a palavra pode estar ausente no índice. Um após Regras de negócio verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** A pesquisa de texto usa a lista global mais a lista específica da tabela de palavras irrelevantes ao indexar a tabela.




### Habilitar palavras irrelevantes automáticas para uma tabela

O sistema pode identificar e gerar palavras irrelevantes quando um termo de pesquisa excede um limite de ocorrência.

### Antes de Iniciar

Habilite a indexação de texto para a tabela.

Função necessária: ts_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o trabalho programado Estatísticas de índice TS identifica e cria palavras irrelevantes para tabelas com índices de texto todas as noites. A adição automática de palavras irrelevantes melhora os resultados da pesquisa, removendo termos de pesquisa que retornam muitos resultados de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Parada automática** caixa de seleção.
4. Em **Limite automático** , insira o número máximo de ocorrências que um termo de pesquisa pode ter nos resultados de pesquisa.
   Quando um termo de pesquisa gera mais resultados de pesquisa do que o limite, o sistema cria automaticamente uma palavra de parada para o termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**
Por exemplo, para criar palavras irrelevantes para a tabela de tarefas, consulte a publicação do blog Configuração de palavras irrelevantes automáticas e regeneração de índices de texto De um funcionário da ServiceNow no Comunidade ServiceNow.

5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
O trabalho identifica e cria palavras irrelevantes para a tabela com um **Modo de parada** valor de *Indexar, mas não consultar* e insere um **Comentário** para indicar que a palavra de interrupção foi gerada automaticamente.

## Desabilite uma palavra de interrupção no Zing

Configure o Zing para retornar resultados para termos de pesquisa de texto que correspondam ao formulário derivado de uma palavra de interrupção.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de origem do Zing pode fazer com que a pesquisa não retorne resultados para um acrônimo ou palavra curta se seu formulário derivado for definido como uma palavra de parada.

As indicações de que um termo de pesquisa pode ser derivado de uma palavra de interrupção incluem:

- A pesquisa de texto não retorna resultados para o termo afetado.
- O sistema exibe uma mensagem informativa: Sua consulta de texto continha apenas palavras comuns ou caracteres curinga ambíguos. Refine sua pesquisa e tente novamente.

Como exemplo, imagine que um usuário pesquise o acrônimo AMS . Zing origina este termo de pesquisa para am . Porque am É definido como uma palavra de parada, Zing ignora o termo de pesquisa. Do usuário AMS a pesquisa não retorna resultados e o sistema exibe a mensagem informativa.

Para habilitar os resultados de pesquisa corretos para um termo afetado, os administradores podem desabilitar a palavra de interrupção relevante nas listas de palavras de interrupção globais e específicas da tabela.

**Nota:** Desabilitar uma palavra de interrupção pode afetar o desempenho e a relevância da pesquisa. A pesquisa de texto retornará resultados correspondentes para a palavra de interrupção desabilitada, bem como para seus formulários derivados.

Para obter mais detalhes sobre a origem no Zing, consulte Zing corresponde palavras derivadas com origem.

### Procedimento

1. Para desabilitar uma palavra de interrupção na lista global de palavras de interrupção, execute as seguintes etapas:
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
   b. Abra o registro da palavra de interrupção que você deseja desabilitar.
   c. No formulário Palavra de interrupção, desmarque **Ativo** e selecione **Atualizar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para desabilitar uma palavra de interrupção em listas de palavras de interrupção específicas da tabela, execute as etapas a seguir para cada tabela que inclui a palavra de interrupção:

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

   b. Abra o registro de índice de texto da tabela.

   c. Na lista relacionada Palavras irrelevantes do índice, abra o registro da palavra irrestrita.

      **Nota:** Se a lista relacionada Palavras irrelevantes do índice não estiver visível, abra o menu de contexto do formulário e selecione **Exibição** > **Exibição padrão**.

   d. No formulário Palavra de parada de índice, defina o modo de parada da palavra de parada como **Não é uma palavra de parada** e selecione **Atualizar** .

   e. No formulário de índice de texto, selecione **Gerar novamente índice de texto** link relacionado.

**Resultado**
O Zing não ignora mais a palavra de interrupção desabilitada e seus formulários derivados em pesquisas de texto.

### Zing corresponde palavras derivadas com origem

Converta qualquer palavra-chave de pesquisa com vários caracteres em seu formulário STEM para encontrar versões derivadas da palavra.

A derivação remove uma variedade de inflexões de palavras comuns, como plurais e formas do tempo passado. Zing trata todas as palavras com uma haste comum como sinônimos do termo de pesquisa original. O stemming não se aplica a pesquisas que envolvem palavras de caractere único, como pictogramas chineses e japoneses.

O Zing usa o. Algoritmo de stemming do carregador , Que é mais eficaz para texto em inglês, mas oferece suporte a origem nesses idiomas.

- Inglês
- Francês
- Alemão

A linguagem de origem determina como o sistema gera índices de dados de registro. O sistema oferece suporte somente a um idioma de origem por vez, independentemente de quantos idiomas a instância oferece suporte. Quando você muda o idioma de origem, o sistema cria novas entradas de índice com base nas novas regras de origem de idioma, mas não gera novamente nenhum registro de índice existente. Você deve gerar novamente manualmente os índices para as tabelas nas quais deseja usar a nova linguagem de stemming.

### O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos

Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais.

Por padrão, Zing inclui um dicionário de sinônimos de amostra que consiste em uma lista de conjuntos de sinônimos (synsets). Zing oferece suporte a dois tipos de conjuntos de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tipos de conjunto de sinônimos**

| Tipo de conjunto de sinônimos | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| Lista de sinônimos | Uma lista de sinônimos é uma lista de palavras separadas por vírgulas. Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista, Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras na lista. | Cyber, Internet, cybercafé |
| Mapa de sinônimos | Um mapa de sinônimos são duas listas de palavras separadas pelos caracteres Igual e Maior que. Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista à esquerda, Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras da lista à direita. Quando uma pesquisa usa uma palavra da lista à direita, o Zing não expande a pesquisa para incluir termos da lista à esquerda. | Internet das Coisas: Chip, Nest Thermostat, RFID, IOT |

## Resultados da pesquisa, expansão de sinônimos e ponderação

Nos resultados da pesquisa, os documentos que contêm as palavras-chave da pesquisa originais têm uma pontuação mais alta do que os documentos que contêm os sinônimos da pesquisa. Por exemplo, documentos com a palavra-chave de pesquisa IOT ter uma pontuação mais alta do que documentos com o sinônimo Internet das Coisas .

- Expansão de sinônimo unidirecional de/para vários termos (borra, cortiça, malork, elástico) funciona conforme o esperado. Blork e. cortiça ambos expandem para malork e. elástico .
- Expansão unidirecional multinível (cork) não funciona de forma transitiva. Nenhum deles slobk nor cortiça expande para malork .
- Expansão unidirecional multinível dividida entre vários registros de conjunto de sinônimos (cork)(cork)(cork) não funciona de forma transitiva. Apenas cortiça expande para malork , slobk expande somente para cortiça mas não malork .

Por padrão, os sinônimos não usam o mesmo peso que os termos de pesquisa regulares. Os sinônimos são ponderados somente em 10% do peso da pesquisa padrão. Além disso, várias instâncias de um sinônimo em um único documento/campo não aumentam o peso da pesquisa. O peso dos sinônimos é controlado pela propriedade *glide.ts.synonym.expanded.boost*. Quando o valor desta propriedade for igual a 1, os sinônimos serão ponderados igualmente aos termos de pesquisa normais. 0,5 - 50% de peso etc.

## Caracteres curinga e correspondência de sinônimos

Zing não expande o. % e. * caracteres curinga ao procurar sinônimos que correspondam ao termo de pesquisa. Esses caracteres são tratados como caracteres literais ao encontrar sinônimos correspondentes. Como exemplo, se você pesquisar issu* Zing não encontra sinônimos para problema , mas ele encontra sinônimos para issu* .

### Habilitar sinônimos de pesquisa

A habilitação de sinônimos de índice de texto permite que o Zing expanda pesquisas de texto com palavras-chave de pesquisa adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as pesquisas de texto não usam sinônimos de índice de texto.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Role para baixo até **Habilitar sinônimo** e selecione **Sim** .

### Resultado
As pesquisas de texto usam dicionários de sinônimos ativos para expandir as pesquisas de palavra-chave.

## Crie dicionários de sinônimos

Você pode criar dicionários de sinônimos para expandir as pesquisas de texto do Zing com palavras-chave de pesquisa adicionais.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o sistema fornece um dicionário de sinônimos Zing de amostra chamado **Dicionário de sinônimos de exemplo** . Você pode adicionar sinônimos a este dicionário ou criar seus próprios dicionários de sinônimos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Dicionário de sinônimos, preencha os campos.

**Dicionário de sinônimos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do dicionário de sinônimos. |
| Ativo | Opção para tornar o dicionário de sinônimos ativo. O Zing só usa dicionários de sinônimos ativos ao expandir pesquisas. |
| Global | Opção para usar o dicionário de sinônimos para pesquisas em todas as tabelas que não foram configuradas individualmente. |
| Estado | Estado de publicação do dicionário de sinônimos. Este campo é somente leitura. |
| Ordem | Ordem de avaliação do dicionário de sinônimos. Zing avalia dicionários de sinônimos com menor `Order` valores antes dos dicionários com valores mais altos. |
| Descrição | Descrição do dicionário de sinônimos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para cada conjunto de sinônimos que você deseja adicionar ao dicionário de sinônimos, insira uma nova linha de conjunto de sinônimos e preencha os campos.

**Campos de conjunto de sinônimos**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Synset | Conjunto separado por vírgulas de expansões de sinônimos. O Zing expande as pesquisas que contêm qualquer um desses termos para incluir todos eles. Como exemplo, se você definir o conjunto de sinônimos `medicalize, medicalisé` e pesquise por `medicalize` , O Zing expande sua pesquisa para corresponder aos registros que contêm um `medicalize` ou `médico` . |
| Ativo | Opção para tornar este conjunto de sinônimos ativo. O Zing usa somente conjuntos de sinônimos ativos ao expandir pesquisas. |
| Descrição | Descrição do conjunto de sinônimos. |

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Publicar todos os dicionários** link relacionado.
   Uma mensagem indica que a publicação de seus dicionários de sinônimos foi programada. Atualize a página para ver se a publicação está concluída. O dicionário é publicado quando seu estado muda de **Rascunho** para **Publicado** .

### Selecione dicionários de sinônimos para uma tabela

Os administradores de pesquisa podem especificar um ou mais dicionários de sinônimos disponíveis para uma tabela específica.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento de pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Dicionários de sinônimos de índice** .
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione um dicionário de sinônimos em **Dicionário de sinônimos** . **Dicionário de sinônimos de índice** formulário.
6. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

As pesquisas de texto nesta tabela usam os dicionários de sinônimos selecionados.

### Desabilitar sinônimos para uma tabela

Por padrão, o Zing usa todos os dicionários de sinônimos ativos quando um usuário executa uma pesquisa de texto. Os administradores de pesquisa podem desabilitar o uso de dicionário de sinônimos por tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento de pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Desabilitar sinônimo** , para que a verificação seja exibida.
4. Selecione **Atualizar**.

## Depurar pesquisas de sinônimos

Você pode exibir mensagens de depuração para determinar se as pesquisas de sinônimos estão funcionando conforme o esperado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**.
2. Execute uma pesquisa usando um termo em um dicionário de sinônimos.
3. Exiba a saída de depuração da sessão.

> **Nota:** Você só pode exibir a saída de depuração em uma exibição de tabela (_list.do). Você não pode exibi-lo em uma página de IU.

## Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa

Exiba possíveis conclusões de consulta de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

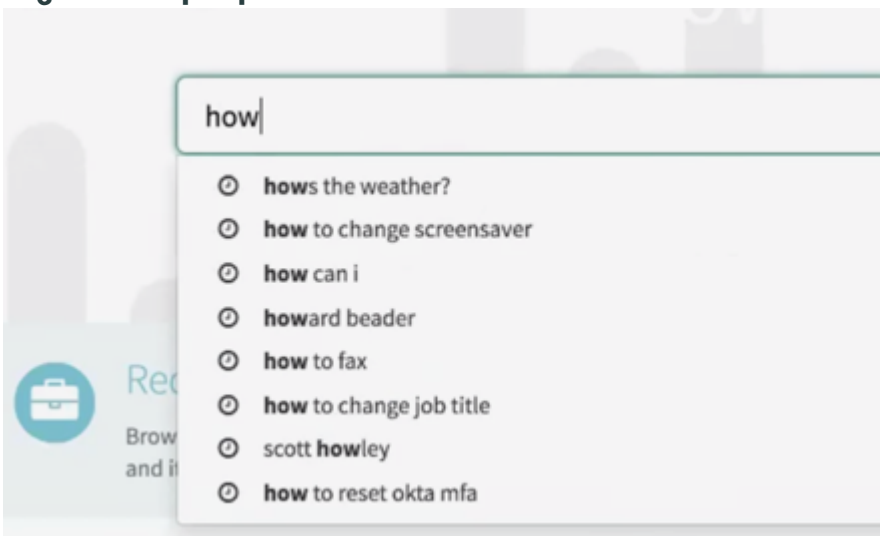
Para usar a aplicação Sugestões de pesquisa, ative o plug-in com.glide.search.suggestions se ele ainda não estiver instalado. Para obter informações, consulte Solicite um plug-in e. Ative um plug-in .

Quando você habilita as sugestões de pesquisa, as sugestões aparecem automaticamente quando os usuários inserem texto nos campos de pesquisa do Zing no Portal de serviços ou Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Sugestões de pesquisa automática**




Se houver sugestões correspondentes das próprias pesquisas anteriores do usuário, essas sugestões serão exibidas primeiro, com um ícone de relógio. As sugestões restantes são as sugestões provenientes das pesquisas de outros usuários.

Em Portal de serviços, Você pode usar Sugestões de pesquisa ou a funcionalidade de digitação antecipada, mas não ambas ao mesmo tempo. Em Now Mobile, Somente as Sugestões de pesquisa estão disponíveis. Por padrão, novo ServiceNow As instâncias usam Sugestões de pesquisa no Portal de serviços. As instâncias atualizadas usam o que foi habilitado anteriormente. Você pode habilitar facilmente as Sugestões de pesquisa em instâncias atualizadas. Para saber mais, consulte Habilite e desabilite as sugestões de pesquisa no Zing .

Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Sugestões de pesquisa, consulte Sugestões de pesquisa.

### Habilite e desabilite as sugestões de pesquisa no Zing

Habilite a aplicação Sugestões de pesquisa para melhorar a experiência do usuário de pesquisa do Zing.

#### Antes de Iniciar

ServiceNow a equipe instalou e ativou o plug-in com.glide.search.suggestions.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Sugestões de pesquisa está disponível em novas instâncias por padrão. Em instâncias atualizadas, as Sugestões de pesquisa estão habilitadas para Now Mobile e desabilitado para Portal de serviços por padrão.

As seguintes propriedades do sistema habilitam e desabilitam as sugestões de pesquisa:

- `glide.search.suggestions.enabled`: Definir como **verdadeiro** (Padrão) para habilitar as sugestões de pesquisa no Zing ou defina como **falso** Para desabilitar as sugestões de pesquisa no Zing.
- `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`: Selecione **Sugestões** ou **Typeahead** . Portal de serviços.

Em novas instâncias, o primeiro parâmetro é definido como **verdadeiro** e o segundo é definido como **Sugestões** . Em instâncias atualizadas, os parâmetros são definidos como o que foi habilitado anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Para alternar entre Sugestões de pesquisa e a funcionalidade de digitação antecipada em Portal de serviços, siga estas etapas.
   a. Em **Nome** coluna de pesquisa, insira *`glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`*.
   b. Na página Propriedades do sistema, em **Valor** campo, insira `Sugestões` Para habilitar Sugestões de pesquisa, ou `Typeahead` para habilitar a funcionalidade de autodigitação antecipada.
   Você só pode inserir uma dessas opções.
3. Para ativar ou desativar as Sugestões de pesquisa globalmente, siga estas etapas.
   a. Em **Nome** coluna de pesquisa, insira *`glide.search.suggestions.enabled`*.
   b. Em **Valor** , clique duas vezes no valor e selecione **verdadeiro** para habilitar sugestões, ou **falso** Para desabilitar as sugestões de pesquisa globalmente.

## Defina o número máximo de sugestões de pesquisa exibidas pelo Zing

Defina o número máximo de sugestões de pesquisa que o Zing exibe quando os usuários inserem cadeias de caracteres de pesquisa em aplicações de pesquisa.

### Antes de Iniciar

Você deve estar usando um aplicativo de pesquisa que tenha Zing especificado como mecanismo de pesquisa no registro de configuração do aplicativo de pesquisa. Para obter detalhes sobre os campos de registro de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Pesquisar formulário Configuração da aplicação.

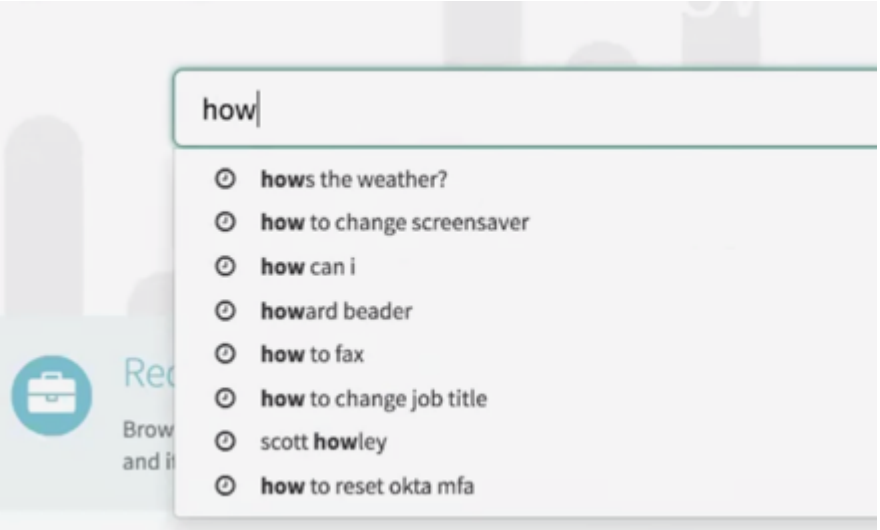
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Zing exibe sugestões geradas pela aplicação Sugestões de pesquisa quando os usuários inserem texto em um campo de pesquisa em uma aplicação de pesquisa compatível. Você pode controlar o número de cadeias de caracteres de pesquisa sugeridas exibidas editando os registros de configuração da aplicação de pesquisa para suas aplicações de pesquisa que usam Zing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:** Você também pode configurar um limite de sugestão de pesquisa para pesquisas de Conhecimento e Status do sistema em Portal de serviços Editando as opções de instância para o widget Pesquisa de digitação antecipada. Para obter detalhes sobre essas opções de instância, incluindo a opção Limitar, consulte Widget de Pesquisa de autodigitação . Para saber como configurar instâncias do widget de Pesquisa autoespecífica para as páginas do portal Conhecimento e Status do sistema, consulte Configurar instâncias de widget .

## Procedimento

Defina o número máximo de cadeias de caracteres de pesquisa exibidas em um aplicativo de pesquisa que usa Zing.

**a.** Navegue até a exibição de lista da tabela Configurações da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config] selecionando **Todos** , inserindo `sys_search_context_config.list` No filtro de navegação e pressionando Enter.

**b.** Abra o registro Configuração da aplicação de pesquisa para sua aplicação de pesquisa Zing.

**c.** Se uma mensagem de aviso sobre o escopo da aplicação atual for exibida, selecione o link na mensagem para alternar para o escopo da aplicação correto para o registro.

**d.** Em **Limite de sugestões** , insira o novo número máximo de sugestões de pesquisa que você deseja que a aplicação exiba.

**e.** Selecione **Atualizar**.

### Instalado com o Zing

Vários tipos de componentes são instalados com o Zing.

#### Tabelas instaladas com o Zing

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Índice de texto [ts_index_name] | Armazena as tabelas que o sistema indexa. |
| Palavra de interrupção do índice [ts_index_stop] | Armazena as palavras irrelevantes de uma tabela específica. |
| Palavra de interrupção [ts_stop] | Armazena as palavras irrelevantes globais. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tabelas instaladas com o Zing

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Grupos de pesquisa de texto [ts_group] | Armazena grupos de pesquisa para pesquisa de texto global. |
| • ts_attachment<br>• ts_chain_summary<br>• ts_chain<br>• ts_deleted_doc<br>• ts_document<br>• ts_index_stats<br>• ts_phrase<br>• ts_search_stats<br>• ts_search_summary<br>• ts_word_roots<br>• ts_word | Tabelas do sistema compatíveis com Zing. Não é recomendável estender ou modificar essas tabelas. |

### Regras de negócio instaladas com o Zing

| Regra de negócio | Descrição |
|---|---|
| Mudança de propriedade da Pesquisa de texto racionalmente | Garante que valores válidos sejam inseridos para as propriedades de pesquisa de texto do Zing. |
| Lembrete de interrupção do índice de texto | Avisa o usuário sobre mudanças de palavra de parada que exigem que o índice seja recriado (específico da tabela). O aviso será emitido se o registro for excluído que tinha um modo de parada "nem índice nem consulta", se o modo de parada do registro for atualizado para outra coisa e não fosse "nem índice nem consulta" e se a palavra do registro for atualizada para outra coisa e o modo de parada for "nem índice nem consulta". |
| Lembrete de palavras de interrupção | Avisa o usuário sobre mudanças de palavra de parada que exigem que o índice seja recriado (global). O aviso será emitido se o registro for excluído e estiver ativo, se o registro estiver desabilitado e se a palavra do registro for alterada e estiver ativa. |

### Trabalhos agendados instalados com o Zing

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Estatísticas de pesquisa de Ts | Compila sugestões de digitação antecipada todas as noites. Consulte Atualize Uma sugestão de digitação antecipada . |
| Estatísticas do índice Ts | Coleta estatísticas e executa manutenção para pesquisa e indexação de texto. Executado todas as noites. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Trabalhos agendados instalados com o Zing

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| processo de eventos de índice de texto | Coleta estatísticas e executa manutenção para pesquisa e indexação de texto. Executado a cada 30 segundos. |
| Resumo da cadeia TS | Compila estatísticas da cadeia de pesquisa a cada hora. |

### Ação de IU instalada com o Zing

| Ação de IU | Descrição |
|---|---|
| Gerar novamente o índice de texto | Exibe o. **Gerar novamente índice de texto** Link nos formulários de índice de texto. |

### Zing funções

Zing o é instalado com estas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

#### Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Crie, leia, atualize e exclua configurações da aplicação de pesquisa para Zing e. Pesquisa com IA.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalize_dictionary

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Conceda esta função aos usuários que precisam configurar Pesquisa com IA aplicações.

#### Administrador de pesquisa de texto [ts_admin]

Configure índices de texto, grupos de índice de texto, palavras irrelevantes de índice de texto e sinônimos de índice de texto para Zing.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Nenhum.

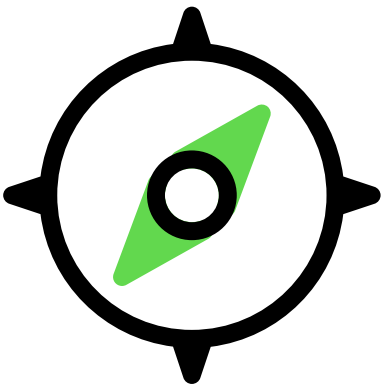
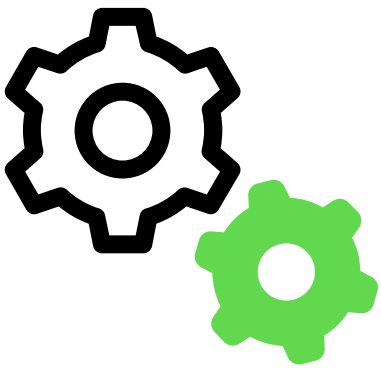
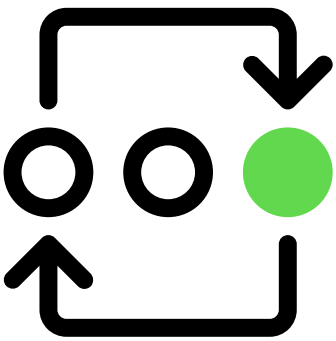
## Pesquisa com IA

A ServiceNow® Pesquisa com IA aplicação fornece um mecanismo de pesquisa à altura do consumidor para ServiceNow® Portal de serviços, ServiceNow® Now Mobile e ServiceNow® Virtual Agent . Os recursos de consulta inteligente ajudam você a encontrar rapidamente as respostas que precisa.

Pesquisa com IA vídeo de visão geral, com aproximadamente três minutos e seis segundos de duração.

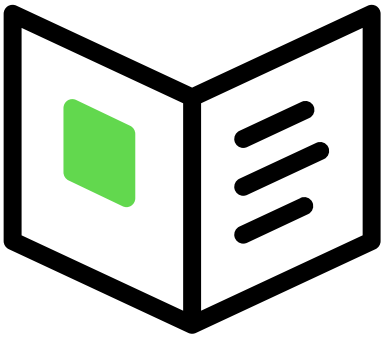
Assista a este breve vídeo para ver como os usuários podem encontrar respostas usando Pesquisa com IA.

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Integrar |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Saiba mais sobre Pesquisa com IA recursos. | Configure conteúdo pesquisável, experiências de pesquisa e. ServiceNow AI Platform® aplicações de pesquisa. | Integrar Pesquisa com IA em outros ServiceNow AI Platform aplicações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Uso | Administrar | Referência |
| --- | --- | --- |
| | |  |
| Encontre suas respostas usando Pesquisa com IA. | Obtenha informações mais detalhadas sobre Pesquisa com IA comportamento. | Obter detalhes em Pesquisa com IA propriedades e recursos do sistema. |

**Nota:** Pesquisa com IA Não está disponível em instâncias pessoais de desenvolvedor (PDIs).

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**Impact**

http://impact.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**NowCreate**

Now Create

**Parceiro**

https://www.servicenow.com/partners.html

**ServiceNow**

https://www.servicenow.com

**ServiceNow Store**

https://store.servicenow.com/

**Suporte**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

## Estender Pesquisa com IA com aplicativos do ServiceNow® Store

Analise tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revise contagens de registros indexados e definições de configuração e visualize os resultados da consulta de pesquisa com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

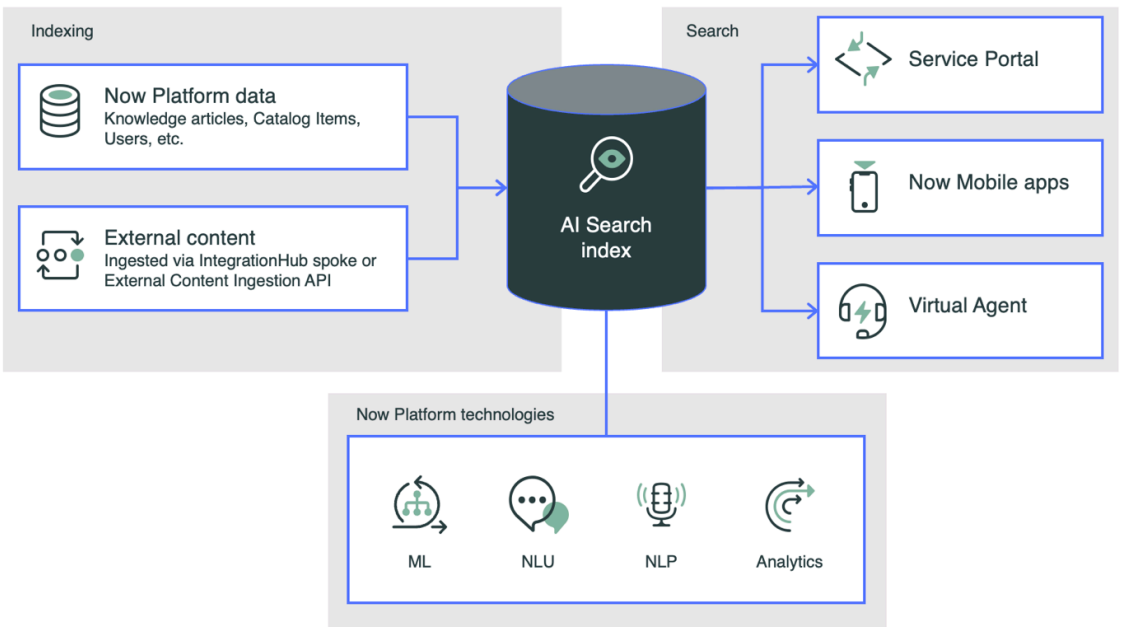
### Explorando Pesquisa com IA

Saiba mais sobre Pesquisa com IA recursos que permitem que você forneça experiências de pesquisa de nível do consumidor para seus usuários.

### Arquitetura Pesquisa com IA

. Pesquisa com IA o índice armazena dados de ServiceNow AI Platform® ou fontes externas e disponibiliza esses dados para que os usuários pesquisem em várias aplicações. Uso dos recursos de consulta de pesquisa ServiceNow AI Platform tecnologias para melhorar a experiência do usuário de pesquisa.

#### Pesquisa com IA diagrama de arquitetura



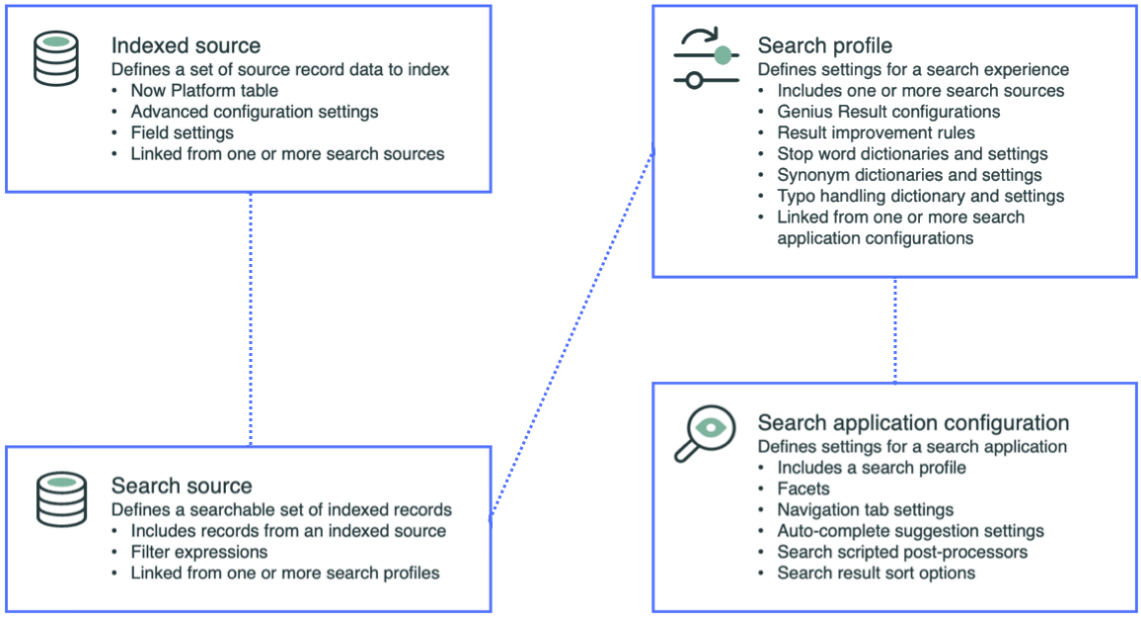

### Configuração do Pesquisa com IA

Os administradores de pesquisa configuram Pesquisa com IA configurações de indexação e pesquisa em origens indexadas, origens de pesquisa, perfis de pesquisa e configurações da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pesquisa com IA diagrama de configuração**




### Indexar conteúdo pesquisável de ServiceNow AI Platform® fontes externas e tabelas

Torne o conteúdo do registro pesquisável configurando uma origem indexada para adicioná-lo ao Pesquisa com IAíndice.

Defina uma origem indexada para cada ServiceNow AI Platform tabela da qual você deseja indexar registros. Os administradores de pesquisa podem definir configurações para cada origem indexada:

- Habilite a indexação para tabelas secundárias da tabela de origem.
- Configure a indexação de marcadores de registro de origem, anexos, campos traduzidos e campos referenciados.
- Mapeie campos da tabela de origem para Pesquisa com IA campos de índice para facilitar a pesquisa.

O sistema de base inclui origens indexadas pré-configuradas para Base de conhecimento Itens do catálogo e registros do usuário. Você pode criar suas próprias fontes indexadas para indexar registros de outros ServiceNow AI Platform tabelas.

Para saber mais sobre como configurar e usar fontes indexadas para ServiceNow AI Platform registros de tabela, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA.

Ativando o. Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) , você pode habilitar a indexação e pesquisar conteúdo de registro de fontes externas. As origens compatíveis incluem coleções do SharePoint, sites do Confluence e tabelas remotas . Para mais detalhes, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.

### Controle o acesso ao conteúdo pesquisável usando fontes de pesquisa

Uma origem de pesquisa define um subconjunto de conteúdo indexado que os usuários podem pesquisar usando um perfil de pesquisa. Crie fontes de pesquisa aplicando condições de filtro ao conteúdo de fontes indexadas.

Os administradores de pesquisa vinculam fontes de pesquisa a perfis de pesquisa, permitindo um controle preciso do conteúdo que os usuários podem pesquisar. Para obter detalhes sobre como criar origens de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definir configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa

Os perfis de pesquisa definem fontes de pesquisa e configurações para recursos de consulta de pesquisa linguística. Cada perfil de pesquisa representa uma experiência de pesquisa individual que você deseja oferecer aos usuários em um compatível ServiceNow AI Platform® aplicação.

Cada perfil de pesquisa pode incluir as seguintes configurações:

- Uma ou mais fontes de pesquisa que definem o conteúdo que os usuários podem pesquisar usando o perfil.
- Dicionários de sinônimos, palavras irrelevantes e termos de correção automática de erros de digitação aplicados a pesquisas usando o perfil.
- Configurações de resultado do Genius aplicadas a pesquisas usando o perfil.
- Regras de melhoria de resultado aplicadas a pesquisas que usam o perfil.

Os administradores de pesquisa criam perfis de pesquisa, vinculam fontes de pesquisa a eles, definem suas configurações e os publicam. Para obter informações sobre como criar, configurar e publicar perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA.

### Habilitar Pesquisa com IA em compatíveis ServiceNow AI Platform® aplicações

Forneça vários pontos de entrada de pesquisa em sua organização habilitando Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para aplicações de pesquisa. O sistema de base habilita Pesquisa com IA como mecanismo de pesquisa para pesquisa global e de espaço, Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Os administradores de pesquisa definem as configurações da aplicação de pesquisa para ServiceNow AI Platform aplicações. Cada configuração é vinculada a um perfil de pesquisa que define a experiência de pesquisa da aplicação. Os administradores podem configurar o comportamento da aplicação das seguintes maneiras:

- Habilite ou desabilite a correção automática de manipulação de erros de digitação para consultas de pesquisa.
- Configure a guia de navegação e os filtros de aspecto para permitir que os usuários refinem os resultados da pesquisa.
- Limite o número máximo de sugestões de pesquisa e cartões de resultados do Genius que a aplicação pode exibir para uma pesquisa.
- Limite o número de resultados de pesquisa que a aplicação exibe em cada página de resultado.

Para saber mais sobre como configurar e habilitar Pesquisa com IA em compatíveis ServiceNow AI Platform aplicações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa e. Ativação e configuração Pesquisa com IA em ServiceNow AI Platform aplicações.

### Forneça aos usuários uma pesquisa poderosa e flexível

Pesquisa com IA o inclui recursos de pesquisa que ajudam os usuários a encontrar as respostas de que precisam.

**Linguagem de consulta avançada**

Consulte termos e frases indexados. Lógica de consulta de controle com operadores boolianos. Corresponda a um intervalo de termos indexados usando operadores curinga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter um guia completo sobre a sintaxe e os operadores da linguagem de consulta compatíveis, consulte Pesquisa com IA idioma de consulta.

**Consultas de pesquisa de preenchimento automático**

Exiba sugestões no campo de entrada conforme os usuários compõem suas pesquisas. As sugestões incluem consultas e resultados de pesquisa recentes e populares, bem como entradas do histórico de pesquisa pessoal do usuário.

As sugestões de preenchimento automático são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações sobre configurações de tipo de sugestão de preenchimento automático, consulte Configure um tipo de sugestão de preenchimento automático em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

**Lema sensível ao idioma e normalização Unicode de termos de consulta de pesquisa**

Ofereça suporte à pesquisa em linguagem natural expandindo os termos de consulta de pesquisa para corresponder a inflexões e formulários alternativos. Pesquisa com IA o oferece suporte à normalização de lema específica do idioma para Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional . Ele oferece suporte à normalização Unicode para conteúdo em ALL ServiceNow AI Platform® idiomas.

A normalização LEMMA e Unicode são recursos linguísticos que não exigem configuração. Para obter mais detalhes sobre o comportamento de normalização, consulte Lema e normalização Unicode.

**Expanda termos de consulta de pesquisa usando sinônimos configuráveis**

Melhore o recall da pesquisa configurando dicionários de termos específicos do idioma com significados ou uso equivalentes. Quando uma consulta de pesquisa inclui qualquer um desses termos, Pesquisa com IA o expande para incluir todos os termos equivalentes, fornecendo aos usuários uma experiência de pesquisa mais natural.

Sinônimos são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar sinônimos e dicionários de sinônimos, consulte Sinônimos. Pesquisa com IA o oferece suporte a dicionários de sinônimos para Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional .

**Remova termos de pesquisa excessivamente frequentes usando palavras irrelevantes configuráveis**

Aumente a precisão da pesquisa configurando dicionários específicos do idioma de termos que aparecem com frequência e diluem a relevância da pesquisa. Pesquisa com IA remove essas palavras irrelevantes das consultas de pesquisa do usuário para excluir resultados irrelevantes.

Palavras irrelevantes são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar palavras irrelevantes e dicionários de palavras irrelevantes, consulte Palavras irrelevantes. Pesquisa com IA o oferece suporte a dicionários de palavras irrelevantes para Inglês, Finlandês, Francês - Canadá, Holandês, Francês, alemão, italiano, português, espanhol, e sueco .

**Correção automática de erros de digitação em termos de consulta de pesquisa**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Substitua automaticamente termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por ortografias encontradas no conteúdo indexado. As correções de erro de digitação são exibidas acima dos resultados da pesquisa. Os usuários sempre podem optar por repetir a pesquisa com seus termos de consulta originais.

A correção automática de manipulação de erros de digitação é um recurso linguístico que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como controlar o conjunto de termos de correção automática disponíveis, consulte Tratamento de erros de digitação. Pesquisa com IA o oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Inglês, Finlandês, Francês - Canadá, Holandês, Francês, alemão, italiano, português, espanhol, e sueco .

### Habilitar filtros de refinamento de resultado de pesquisa

Pesquisa com IA permite que os usuários refinem as pesquisas filtrando seus resultados. Use as guias de navegação para filtrar resultados por origem ou selecione aspectos para aplicar filtros gerados dinamicamente a partir do conjunto de resultados.

**Filtre os resultados por origem usando guias de navegação**

Exiba categorias predefinidas que os usuários podem selecionar para excluir imediatamente resultados de pesquisa indesejados.

Os administradores de pesquisa configuram guias de navegação nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre as configurações disponíveis, consulte Configure guias de navegação em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

**Filtre os resultados dinamicamente usando aspectos**

Exiba seleções de filtro baseadas em valor de campo geradas dinamicamente a partir do conjunto de resultados da consulta de pesquisa. Os usuários podem selecionar vários valores de aspecto para restringir sua área de foco. As facetas só são exibidas quando produzem resultados, para que os usuários nunca precisem se preocupar com becos sem saída.

Os administradores de pesquisa definem aspectos nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar e configurar aspectos, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

### Exiba resultados de pesquisa relevantes e acionáveis

Pesquisa com IA fornece aos usuários respostas claras para suas consultas de pesquisa.

**Destaque de hit**

Pesquisa com IA destaca os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados de pesquisa. Este destaque permite que os usuários vejam quais termos de consulta contribuíram para correspondências de registro.

**Exiba os resultados mais relevantes primeiro com relevância do aprendizado de máquina**

Pesquisa com IA resultados da pesquisa de pedidos em ordem decrescente de relevância. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado de pesquisa para cada perfil de pesquisa com base em dados agregados de interação do usuário e avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não configurável, embora os administradores de pesquisa possam excluir perfis de pesquisa específicos das atualizações automáticas do modelo de relevância. Para obter mais detalhes sobre o ajuste automático de pontuação de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA.

**Exiba as melhores respostas como cartões de resultados do Genius acionáveis**

Configure os resultados do Genius para analisar a intenção da consulta de pesquisa e colocar as melhores respostas em primeiro lugar. Os usuários de pesquisa podem ler um Knowledge, exiba o perfil ou o organograma de um usuário ou solicite um Item do catálogo diretamente de um cartão de resposta de resultado do Genius.

Os administradores de pesquisa podem vincular os resultados do Genius a perfis de pesquisa, modificar suas configurações e criar novas configurações. Para saber mais sobre as configurações de resultados do Genius, consulte Resultados do Genius.

**Impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa**

Defina regras de melhoria de resultado com condições de gatilho configuráveis. Uma regra pode aumentar a relevância do resultado de pesquisa com base na consulta de pesquisa ou no contexto do usuário, ou pode bloquear ou promover resultados específicos para uma consulta de pesquisa específica.

Os administradores de pesquisa definem regras de melhoria de resultados em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar regras e configurar suas ações de impulsionar, bloquear ou promover, consulte Regras de melhoria de resultados. Pesquisa com IA o oferece suporte a regras de melhoria de resultados para Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional consultas de pesquisa.

### Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA

Ao indexar registros, Pesquisa com IA o preserva seus ServiceNow AI Platform® recursos de segurança. No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente registros que o usuário pode acessar.

Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA lida com recursos de segurança para ServiceNow AI Platform registros de tabela, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

### Suporte à internacionalização

Pesquisa com IA o oferece suporte à indexação e à pesquisa de todos os idiomas oferecidos pelo ServiceNow AI Platform®. Os administradores de pesquisa podem configurar Pesquisa com IA recursos de pesquisa para idiomas ativados em sua instância.

Para obter detalhes completos sobre o suporte a idiomas em Pesquisa com IA recursos de pesquisa, consulte Suporte à internacionalização para Pesquisa com IA.

## Recursos de pesquisa

A tabela a seguir exibe o conjunto de Pesquisa com IA recursos de pesquisa disponíveis para específico ServiceNow AI Platform idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Recursos de pesquisa compatíveis com idioma

| Idioma | Recursos de pesquisa compatíveis |
|---|---|
| Inglês | • Resultados do Genius<br>• Identificação do idioma<br>• Lema e normalização Unicode<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos<br>• Tratamento de erros de digitação |
| Português do Brasil, Holandês, Francês, Francês - Canadá, Italiano, e espanhol | • Identificação do idioma<br>• Lema e normalização Unicode<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos<br>• Tratamento de erros de digitação |
| Finlandês | • Identificação do idioma<br>• Lema e normalização Unicode (usando a origem algorítmica para identificar lemmas)<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos<br>• Tratamento de erros de digitação |
| Alemão e sueco | • Identificação do idioma<br>• Lema e normalização Unicode (incluindo descompactação)<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos<br>• Tratamento de erros de digitação |
| Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional | • Identificação do idioma (incluindo text-region e identificação de termo de pesquisa)<br>• Lema e normalização Unicode |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Recursos de pesquisa compatíveis com idioma**

| Idioma | Recursos de pesquisa compatíveis |
|---|---|
| | • Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos |
| Coreano | • Identificação do idioma<br>• Lema e normalização Unicode (incluindo descompactação)<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos |
| Todos os outros ServiceNow AI Platform idiomas ativados em sua instância | • Normalização Unicode<br>• Regras de melhoria de resultado<br>• Palavras irrelevantes<br>• Sinônimos |

## Pesquisa de conteúdo traduzido

Por padrão, Pesquisa com IA Somente retorna resultados para registros com conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, que estão no do usuário ServiceNow AI Platform idioma da sessão. Você pode modificar esse comportamento padrão de várias maneiras:

**Atribuir Knowledge idiomas de pesquisa de artigos por país**

Melhore o recall de pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o seu país, bem como no idioma associado ao seu ServiceNow AI Platform sessão.

**Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente**

Defina uma consulta codificada para corresponder aos artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis, independentemente do idioma da sessão do usuário.

**Configure um idioma de fallback**

Definir um idioma de fallback para o idioma da sessão do usuário. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma de fallback selecionado, bem como do idioma da sessão do usuário.

**Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido**

Configure uma localidade de fallback global a ser usada para todas as pesquisas de conteúdo traduzido. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma da localidade de fallback global, bem como do idioma da sessão do usuário.

**Nota:** A localidade de fallback global funciona melhor se você quiser tornar todos os registros do idioma inglês pesquisáveis globalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usar Pesquisa com IA para pesquisa global e pesquisa de espaço configurável em Next Experience

Pesquisa com IAé o mecanismo de pesquisa padrão para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa configurável do espaço.

Os administradores de pesquisa podem definir as configurações de pesquisa global e de pesquisa do espaço configurável usando Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

**Nota:** . Pesquisa com IA para Next Experiencea aplicação é instalada e habilitada automaticamente em novo Zurich instâncias. Se você fizer upgrade para Zurich em uma versão anterior, seus administradores podem instalar e habilitar manualmente a aplicação.

Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA para Next Experience, incluindo etapas de configuração e um guia de uso, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

### Desviar incidentes em Portal de serviços com Pesquisa com IA Widget de Assistência

Melhorar o desvio do incidente para Portal de serviços exibindo os resultados de pesquisa mais relevantes em um produtor de registro.

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um agente ou usuário a encontrar os itens mais relevantes em uma pesquisa no seu portal. Por exemplo:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar Pesquisa com IA Ajudar a localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, criando um Incidente por meio de Portal de serviços, Pode ver Itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de Conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central de serviços.

Pesquisa com IA O Assist ajuda no desvio de incidentes nas seguintes áreas:

- Produtores de registro de incidente: Desvie incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles levantem um incidente.
- Formulários de incidentes: A equipe da central de serviços de ajuda a resolver incidentes rapidamente fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: Ajude os usuários finais a resolver seus incidentes sozinhos sem exigir intervenção manual da equipe da central de serviços.

Para saber mais sobre como configurar e usar o. Pesquisa com IA Widget de assistência em Portal de serviços, consulte Pesquisa com IA Integração do produtor de registro auxiliar para Portal de serviços.

### Configuração da Pesquisa com IA

Planeje e configure a sua implementação do Pesquisa com IA.

## Pesquisa com IA visão geral da configuração

| Fase de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| Atribuir funções a. Pesquisa com IA usuários e administradores | Atribua o. ais_adminfunção para usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fase de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| | configurações de indexação e pesquisa de conteúdo para Pesquisa com IA.<br><br>Atribua o. ais_high_security_adminFunção de privilégio elevado para usuários que precisam acessar configurações de Alta Segurança para Pesquisa com IA.<br><br>Atribua o. search_application_adminpara usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir configurações da aplicação de pesquisa. |
| Defina as fontes indexadas | Crie e configure uma origem indexada para cada ServiceNow AI Platform® tabela que tem conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Tabelas de origem do índice para adicionar seu conteúdo pesquisável ao Pesquisa com IAíndice.<br><br>O sistema de base inclui origens indexadas pré-configuradas para as tabelas Item do catálogo, Conhecimento e Usuário. |
| Defina as fontes de pesquisa | Aplique condições de filtro a fontes indexadas para definir fontes de pesquisa que os usuários podem acessar em suas experiências de pesquisa.<br><br>O sistema de base inclui fontes de pesquisa pré-configuradas que fazem referência às fontes indexadas padrão. |
| Defina os perfis de pesquisa | Crie um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa distinta que você deseja oferecer em aplicações de pesquisa. Especifique os dados que os usuários podem pesquisar vinculando fontes de pesquisa ao perfil de pesquisa. Controle o comportamento da pesquisa configurando sinônimos, palavras irrelevantes, configurações de manipulação de erros de digitação, resultados do Genius e regras de melhoria de resultados.<br><br>O sistema de base inclui perfis de pesquisa pré-configurados para uso com Portal de serviços, Now Mobile. Pesquisa com IA Assistência Portal de serviços widget. |
| Definir as configurações da aplicação de pesquisa | Crie uma configuração para cada ServiceNow AI Platform aplicação compatível com Pesquisa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fase de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| | com IA. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Definir configurações de pesquisa específicas da aplicação.<br><br>O sistema de base inclui configurações da aplicação de pesquisa pré-configuradas para Portal de serviços, Virtual Agent. Pesquisa com IA Assistência Portal de serviços widget. |
| Habilitar e configurar Pesquisa com IA em ServiceNow AI Platform aplicações | Especificar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa em compatível ServiceNow AI Platform aplicações. Selecione uma configuração de aplicação de pesquisa para cada aplicação a ser usada e defina as configurações de UX de pesquisa disponíveis. |
| Crie um combinador de pesquisa personalizado para pesquisa global | Como opção, configure pesquisas globais de correspondência exata que correspondam somente aos resultados de uma coluna (campo) especificada em um determinado ServiceNow AI Platform tabela. |

## Usar a configuração assistida para implementar Pesquisa com IA

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Pesquisa com IA em sua instância do ServiceNow. Para abrir Pesquisa com IA configuração assistida, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

### Atribuir funções a. Pesquisa com IA usuários e administradores

Conceda aos usuários ais_admin, ais_external_content, ais_high_security_admin. search_application_adminpara que eles possam definir e gerenciar configurações e conteúdo do Pesquisa com IA e de pesquisa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Os usuários com as funções a seguir podem acessar e definir configurações e conteúdo do Pesquisa com IA aplicação.

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA administrador [ais_admin] | Gerencia as definições de configuração da aplicação Pesquisa com IA, incluindo o seguinte:<br>• Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas<br>• Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa<br>• Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| | • Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa<br>• Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes<br>• Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa<br>• Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa<br>• Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius<br>• Cria e exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa<br>• Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado<br>• Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa |
| Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin] | Acessa as Configurações de alta segurança para Pesquisa com IA, incluindo o seguinte:<br>• Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA<br>• Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo externo<br><br>Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Funções de privilégio elevado . Para saber mais sobre elevação, consulte Elevação para uma função privilegiada .<br><br>A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte Métricas do usuário . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin] | Cria, lê, atualiza e exclui configurações da aplicação de pesquisa para Zing e Pesquisa com IA.<br><br>Esta função inclui as funções ais_admin e personalize_dictionary. |
| Pesquisa com IA usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content] | Acessa endpoints para APIs de conteúdo externo de Pesquisa com IA, incluindo o seguinte:<br>• Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a API de ingestão de conteúdo externo .<br>• Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .<br><br>Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre usuários não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Marque contas de serviço como usuários de integração interna .<br><br>Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo. |

Atribua essas funções a usuários e grupos para habilitá-los como administradores de pesquisa ou usuários da API de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

### Procedimento

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

#### Fontes indexadas em Pesquisa com IA

Designação de origens indexadas ServiceNow AI Platform® conjuntos de documentos externos e tabelas com conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Pesquisa com IA ingere registros ou documentos dessas fontes e armazena o conteúdo pesquisável em seu índice de pesquisa.

Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Crie uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tipos de origem indexada

Pesquisa com IA o oferece suporte aos seguintes tipos de origem indexada.

**Origem indexada interna**

Uma origem indexada interna recupera conteúdo e metadados do ServiceNow AI Platform registros. Ele inclui um nome exclusivo e uma referência a um ServiceNow AI Platform tabela com registros que você deseja tornar pesquisáveis. Pesquisa com IA extrai e indexa conteúdo pesquisável e metadados de registros nesta tabela e em qualquer uma de suas tabelas secundárias configuradas para indexação.

Pesquisa com IA exclui algumas tabelas ServiceNow AI Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte ServiceNow AI Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA.

Você não pode indexar tabelas remotas com origens indexadas internas. Para indexar conteúdo de uma tabela remota, crie uma origem indexada externa.

**Origem indexada externa**

Uma origem indexada externa recupera o conteúdo do documento e os metadados de um repositório externo ou um tabela remota . Ele inclui um nome exclusivo e uma referência a uma tabela de esquema de conteúdo externo em vez de um ServiceNow AI Platform tabela. Para obter mais detalhes sobre como configurar fontes indexadas para conteúdo externo, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.

## Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [tarefa] e tabelas que a estendem, pode adicionar um grande número de registros ao Pesquisa com IAíndice. Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas. Pesquisa com IA o também usa essas configurações para limpar automaticamente registros obsoletos do índice. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.

**Nota:** As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

## Configurações de campo e atributos de origem indexados

Você pode definir atributos e configurações de campo para uma origem indexada para controlar o comportamento de indexação dos registros de origem. Os atributos controlam o comportamento da origem indexada no nível de registro, enquanto as configurações de campo definem seu comportamento para campos individuais em registros indexados. Para obter mais informações, incluindo listas de atributos disponíveis e configurações de campo, consulte Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA e. Configurações de campo para Pesquisa com IA.

## Conteúdo de indexação de uma origem indexada

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.Para obter mais informações sobre o comportamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de indexação, incluindo etapas para indexação de tabela completa, consulte Indexando conteúdo de Pesquisa com IA fontes indexadas.

**Nota:** As origens indexadas pré-configuradas incluídas com Pesquisa com IA indexar conteúdo de campos de cadeia de caracteres em registros de origem. Ao pesquisar registros dessas fontes indexadas, você pode usar campos numéricos para identificar ou filtrar os resultados da pesquisa, mas não é possível encontrar registros usando os valores de campos numéricos. Para pesquisar valores de campo numérico de um registro, copie-os em um campo de cadeia de caracteres para que possam ser indexados.

## Conteúdo de indexação de artigos de conhecimento

Ao indexar conteúdo de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge], Pesquisa com IA o padrão é incluir conteúdo definido em blocos de conhecimento. Os administradores podem substituir esse comportamento padrão e configurar Pesquisa com IA para excluir conteúdo de blocos de conhecimento ao indexar artigos de conhecimento. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Exclua o conteúdo do bloco de conhecimento do Pesquisa com IAíndice.

## Várias origens indexadas para o mesmo ServiceNow AI Platform tabela

Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela ServiceNow AI Platform.No entanto, plug-ins e aplicações podem definir origens indexadas duplicadas para um ServiceNow AI Platform tabela. Por exemplo, o sistema de base inclui uma origem indexada definida para a tabela Usuário [sys_user], mas um plug-in ou aplicação pode definir uma segunda origem indexada para essa tabela com um nome diferente.

**Nota:** Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela ServiceNow AI Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.

### Crie uma origem indexada

Defina uma origem indexada para criar conteúdo e metadados ServiceNow AI Platform® registros de tabela pesquisáveis usando Pesquisa com IA.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ais_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Ao criar uma origem indexada, você especifica um ServiceNow AI Platform tabela. Pesquisa com IA indexa o conteúdo e os metadados da origem especificada, disponibilizando-os para inclusão nas origens de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA indexa todos os registros da tabela de origem especificada. Você pode limitar quais registros são indexados configurando uma política de retenção e condições de filtro para a origem indexada. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.

**Nota:** As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Fonte indexada, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Origem indexada.

   **Nota:** Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela ServiceNow AI Platform.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova origem indexada aparece em Pesquisa com IA Lista de origens indexadas com **Estado** definido como **Novo** . Se a nova origem indexada exigir indexação manual, uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta ⚠aparecer.

5. **Opcional:** Para configurar a indexação para tabelas secundárias da tabela de origem selecionada, abra a nova origem indexada e crie um registro de lista relacionada para cada tabela secundária:

   a. Na lista relacionada Tabelas secundárias, selecione **Novo** .

   b. No formulário Tabela secundária, preencha os campos.
      Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Tabela secundária.

   c. Selecione **Enviar**.
      A nova tabela secundária aparece na lista relacionada Tabelas secundárias.

### O que Fazer Depois

Para controlar como sua nova origem indexada processa registros e campos de origem durante a indexação, configure os atributos de origem indexada e as configurações de campo. Para obter mais informações, consulte Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA e Configurações de campo para Pesquisa com IA.

Para tornar o conteúdo dos registros de origem pesquisável, execute um índice de tabela completo para sua nova origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

#### Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada

Pesquisa com IA usa configurações para limpar automaticamente registros obsoletos do índice e otimizar o desempenho da pesquisa. Para limitar o conjunto de registros indexados a partir de tabelas de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas.

## Políticas de retenção de origem indexada

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [tarefa] e tabelas que a estendem, pode adicionar números significativos de registros ao Pesquisa com IAíndice. Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexados com base no tempo desde a última atualização, selecione uma política de retenção para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente registros de origem atualizados dentro do período definido para a política de retenção. Por exemplo, se você selecionar uma política de retenção de dois anos, Pesquisa com IA exclui registros de origem que foram atualizados pela última vez há mais de dois anos.

Quando o tempo decorrido desde a última atualização de um registro de origem excede o limite da política de retenção da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

## Condições do filtro de origem indexada

Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, defina condições de filtro para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa registros que correspondem a todas as condições de filtro definidas.

Quando um registro de origem não atende mais às condições de filtro da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

## Limpando registros obsoletos

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Usuários com a função de administrador podem limpar manualmente registros obsoletos. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Limpar registros obsoletos do Pesquisa com IAíndice.

### Limpar registros obsoletos do Pesquisa com IAíndice

Execute um trabalho agendado para excluir registros obsoletos do Pesquisa com IAíndice.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema foi alterado do valor padrão, você precisa da função especificada por esse valor de propriedade. Para obter detalhes sobre este valor de propriedade e seus efeitos, consulte Restringir acesso ao script em segundo plano [Atualizado na Central de segurança 1,3 e 2,0] .

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Se uma dessas condições for atendida para um registro no Pesquisa com IAíndice, Pesquisa com IA marca o registro como obsoleto.

- O tempo desde a última atualização do registro excede o limite de idade da política de retenção da origem indexada
- O registro não atende mais às condições de filtro definidas para sua origem indexada

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Os administradores podem limpar registros manualmente executando um script em segundo plano.

Para obter mais informações sobre como executar scripts em segundo plano, consulte Scripts - Módulo em segundo plano .

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.

   **Nota:** . `glide.script_processor.admin`o valor da propriedade do sistema é definido como security_admin, você deve elevar para essa função privilegiada para acessar este módulo. Para obter mais informações sobre como elevar privilégios, consulte Funções de privilégio elevado .

2. Em **Executar script (JavaScript executado no servidor)** campo de texto, insira um dos scripts em segundo plano a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para limpar registros obsoletos indexados de uma tabela específica, insira este script, substituindo TABLE_NAME com o nome da tabela escolhida:

  ```
  new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
  ```

  Por exemplo, para limpar todos os registros obsoletos indexados da origem indexada da Tabela de conhecimento, substitua TABLE_NAME com kb_knowledge no script.
- Para limpar todos os registros obsoletos no índice, independentemente de qual tabela eles foram indexados, insira este script:

  ```
  new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
  ```

3. Selecione **Executar script**.
   O script cria um evento que o manipulador de índice processa, para que o script seja concluído sem bloquear na conclusão do trabalho de limpeza.

**Resultado**
O script em segundo plano é executado, excluindo registros obsoletos do Pesquisa com IAíndice.

### Proteções de origem indexadas

Reduza o tamanho do índice e aumente o desempenho da pesquisa com proteções que limitam o número de registros de tarefa e de origem de alerta indexados a partir de fontes indexadas.

## Visão geral de proteções

As tabelas Tarefa [task] e Alerta [em_alert] e suas tabelas secundárias contêm um grande número de registros. A indexação do conjunto completo de registros dessas tabelas para pesquisa aumenta o tamanho do Pesquisa com IA e podem afetar o desempenho da indexação e da pesquisa.

Para reduzir o tamanho do índice e preservar o desempenho da pesquisa, Pesquisa com IA aplicável *proteções* ao indexar registros dessas tabelas. Essas proteções limitam o número máximo de registros que podem ser indexados nas tabelas Tarefa e Alerta.

As proteções são habilitadas no sistema de base para as tabelas Tarefa e Alerta e suas tabelas secundárias. Por padrão, Pesquisa com IA indexa um máximo de 10 milhões de registros para cada uma dessas tabelas.

## Como as proteções funcionam

Quando as proteções estão habilitadas, Pesquisa com IA Primeiro verifica o limite do trilho de proteção para fontes de dados indexados [ ais_guard_rail_limit_data_source ] para ver se existe um registro para a origem indexada (definindo o número máximo de registros a serem indexados para essa origem indexada). Se não houver entrada de tabela, Pesquisa com IA verifica o. glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources valor da propriedade do sistema para ver se um limite está definido lá para a origem indexada. Se nenhum limite for encontrado em nenhum lugar, Pesquisa com IA não aplica limites de proteção à origem indexada.

Os limites do Guardrail no número de registros indexados são aplicados depois que o conjunto de registros de origem é limitado pelas condições de filtro da origem indexada e pela política de retenção. Para obter detalhes sobre condições de filtro de origem indexada e políticas de retenção, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA sempre indexa os registros modificados mais recentemente da tabela de origem indexada. Se a indexação fizer com que a contagem de registros da tabela exceda o limite de proteção, Pesquisa com IA descarta registros mais antigos do índice para abrir espaço para os registros mais recentes.

## Modificando configurações de proteção

A ServiceNow® o funcionário pode modificar as configurações de proteção para sua instância da seguinte forma:

- Substitua os limites de contagem de registros do sistema de base para as proteções da tabela Tarefa e Alerta
- Crie proteções personalizadas para limitar o número máximo de registros indexados de outras tabelas de origem
- Desabilite proteções

**Nota:** As mudanças nas configurações de proteção da sua instância podem levar até 24 horas para serem refletidas na Pesquisa com IA comportamento de indexação de.

### Configuração do índice semântico para fontes indexadas

. Pesquisa com IA A estrutura RAG (geração aumentada de recuperação) generalizada oferece uma maneira simplificada de definir configurações de indexação semântica para registros indexados de ServiceNow AI Platform® tabelas.

## Visão geral da configuração do índice semântico

Pesquisa com IA os administradores podem definir configurações de indexação semântica para uma origem indexada. Essas configurações especificam como Pesquisa com IA indexa o conteúdo da fonte indexada para uso com a pesquisa de vetor semântico. O grupo de configurações de indexação semântica para uma origem indexada específica é chamado de *configuração do índice semântico* .

Cada configuração de índice semântico inclui os seguintes elementos:

**Origem indexada**

Uma referência a uma origem indexada existente com valores de campo ou anexos que você deseja indexar para pesquisa de vetor semântico.

Para obter mais informações sobre fontes indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA. Para saber mais sobre a pesquisa semântica de vetor, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA.

**Modelos de incorporação**

Uma lista de um ou mais *modelos de incorporação* para que o sistema use ao indexar conteúdo da origem indexada para pesquisa de vetor semântico.

Um modelo de incorporação especifica como as informações encontradas no conteúdo indexado são codificadas em um mapa vetorial. A pesquisa vetorial semântica usa as informações codificadas do mapa vetorial para encontrar resultados de pesquisa que tenham significados semelhantes aos dos termos de pesquisa.

**Estratégia de agrupamento e parâmetros relacionados**

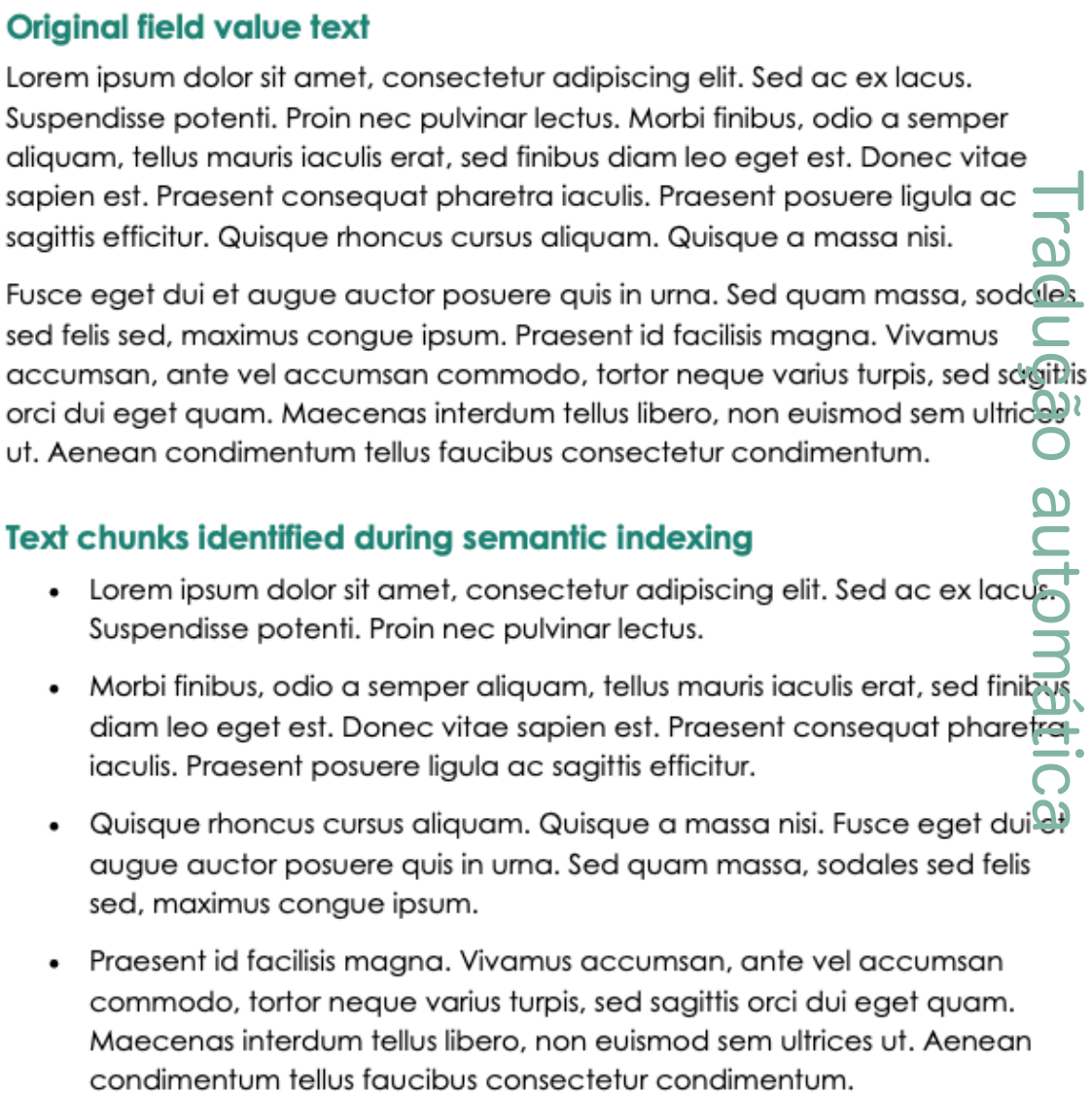
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A *estratégia de agrupamento* e valores de parâmetros relacionados que juntos determinam como o conteúdo dos campos e anexos selecionados da origem indexada é tratado durante a indexação para pesquisa de vetor semântico.

A divisão é o processo de dividir o texto em partes menores (chamado *blocos* durante a indexação. Ao dividir seu conteúdo, Pesquisa com IA reduz a carga de pesquisa e melhora o contexto e a relevância de correspondências de vetor semânticas.

A imagem a seguir mostra como um bloco de dois parágrafos de texto de valor de campo de amostra pode ser dividido em blocos para indexação semântica. Como mostrado, os blocos podem conter várias frases e podem abranger quebras de parágrafo encontradas no texto original.




**Campos de índice semântico**

Referências a um ou mais *campos de índice semântico* que fornecem configurações de indexação semântica para conteúdo da origem indexada.

Cada campo de índice semântico define configurações de indexação semântica para um único campo da tabela de origem indexada ou para anexos dessa tabela. Você pode especificar a ordem na qual os campos de índice semântico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

são avaliados ao indexar conteúdo da fonte indexada para pesquisa de vetor semântico.

**Nota:** Você pode definir várias configurações de índice semântico para uma origem indexada, mas cada configuração após a primeira impõe um custo de desempenho adicional no momento da indexação.

## Ativando a configuração do índice semântico

A funcionalidade de configuração do índice semântico é fornecida pelo Pesquisa com IA Controlador semântico plug-in ( com.glide.ais.semantic_search ) . Este plug-in é ativado automaticamente para sua instância quando você instala qualquer Now Assist aplicação .

Você pode verificar se a configuração do índice semântico está ativada navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas** e selecionando um registro de origem indexado. Se você vir a lista relacionada Configuração do índice semântico no formulário Origem indexada, o plug-in será ativado.

### Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada

Especifique as definições de configuração de indexação semântica que você deseja aplicar quando Pesquisa com IA registros de índices de suas origens indexadas.

#### Antes de Iniciar

. Pesquisa com IA Controlador semântico plug-in ( com.glide.ais.semantic_search ) deve estar ativo em sua instância. Este plug-in é ativado automaticamente quando houver Now Assist aplicação está instalado em sua instância.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um Pesquisa com IA administrador, você pode executar esta tarefa para escolher os campos da tabela de origem indexada que você deseja que o sistema indexe para a pesquisa de vetor semântico. Você também pode escolher os modelos de incorporação e a estratégia de agrupamento de conteúdo a serem usados para conteúdo indexado semanticamente na tabela de origem.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione a origem indexada para a qual você deseja definir as configurações de indexação semântica.
   A origem indexada selecionada é aberta na exibição do formulário Origem indexada.
3. Na lista relacionada Configuração do índice semântico, selecione **Novo** .

   **Nota:** Se você não vir a lista relacionada Configuração do índice semântico no formulário Origem indexada, verifique com o administrador se a instância tem pelo menos uma instância Now Assist aplicação instalado. Instalando qualquer Now Assist a aplicação ativa o. Pesquisa com IA Controlador semântico plug-in ( com.glide.ais.semantic_search ) , que é necessário para a configuração do índice semântico.

4. No formulário Configuração do índice semântico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração do índice semântico.
5. Selecione **Enviar**.
   Se você estiver atualizando uma configuração de índice semântico existente, selecione **Atualizar** em vez disso.
   O formulário Configuração do índice semântico recarrega e exibe os valores de campo selecionados e a lista relacionada Campos de índice semântico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na lista relacionada Campos de índice semântico, crie um novo registro para cada campo com o conteúdo que você deseja incluir no índice semântico da origem indexada especificada.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Campo de índice semântico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campo de índice semântico.

   c. Selecione **Enviar**.
   O novo registro de campo de índice semântico aparece na lista relacionada Campos de índice semântico.

### O que Fazer Depois

Depois de alterar as definições de configuração do índice semântico para uma origem indexada, você precisa reindexar o conteúdo dessa origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

**Nota:** A indexação de conteúdo para pesquisa de vetor semântico é normalmente mais lenta do que a indexação para pesquisa de palavra-chave. Sua origem indexada pode levar mais tempo para reindexar depois que você definir uma configuração de índice semântico para ela.

#### Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação (RAG)

Você pode melhorar a precisão da pesquisa do seu Pesquisa com IA usando Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG). Com RAG, Você pode limitar o foco de um modelo de linguagem grande (LLM) a um conjunto de dados contextual específico, em vez dos dados gerais amplos nos quais ele foi treinado.

## Pesquisa com IA RAG visão geral

RAG Combina a recuperação de informações com a geração de texto com IA. Ele funciona em duas etapas. Ele indexa os dados para torná-los pesquisáveis e, em seguida, pesquisa esses dados indexados usando consultas.

A eficácia de Pesquisa com IA RAG o usa seu modelo de incorporação, que é usado pelos métodos de pesquisa avançada, como uma pesquisa semântica ou vetorial, para recuperar as informações orientadas ao contexto de fontes indexadas. O modelo de incorporação gera incorporações baseadas na consulta de pesquisa do usuário. As incorporações são usadas por um LLM para produzir respostas relevantes. O modelo de incorporação é o mecanismo por trás do RAG que permite pesquisar, recuperar e incorporar informações em um mapa vetorial antes de passá-las para um LLM. Por padrão, RAG Usa o modelo de incorporação (E5), mas também oferece suporte a modelos adicionais de terceiros, como Azure OpenAI Incorporar e. Google Gemini Incorporação. Os usuários também podem trazer seus próprios modelos de incorporação personalizados de provedores de terceiros para criar incorporações para seus específicos RAG necessidades.

## Ativando Pesquisa com IA RAG

Pesquisa com IA RAG a funcionalidade é fornecida pelo Pesquisa com IA RAG plug-in (sn_ais_rag). Este plug-in é ativado automaticamente para sua instância quando você instala Controlador de IA generativa ou qualquer um Now Assist aplicação .

#### Configuração de um modelo de incorporação externo ou personalizado

Você pode conectar e configurar um modelo de incorporação externo ou personalizado no Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG aplicação para gerar incorporações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral do modelo incorporado

. Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG a aplicação usa modelos de incorporação para recuperar informações relevantes das fontes indexadas e gerar incorporações. Essas incorporações são uma maneira de transformar objetos complexos, como palavras ou imagens, em formas numéricas que capturam seus significados e relacionamentos. Essa transformação ajuda os modelos de aprendizado de máquina (ML) a analisar e entender os dados de forma mais eficaz, melhorando tarefas como processamento de linguagem natural (NLP), sistemas de recomendação e reconhecimento de imagem.

Com Pesquisa com IA RAG, Você pode criar seu próprio modelo de incorporação personalizado usando o recurso Traga seu próprio modelo (BYOM). A aplicação também oferece suporte a modelos de incorporação de terceiros, como Azure OpenAI Modelo de incorporação e. Google Gemini Modelo de incorporação. Você pode configurar os aliases de conexão e credencial padrão fornecidos para esses modelos de incorporação de terceiros para autenticar e habilitar a integração entre sua instância e o modelo de incorporação selecionado.

## Como configurar modelos de incorporação

Configure seus modelos de incorporação personalizados e de terceiros no Pesquisa com IA RAG aplicação:

**Configuração de modelos de incorporação de terceiros**

Você pode integrar um modelo de incorporação de terceiros ao seu sistema:

1. Configure uma conexão e credenciais para um modelo de incorporação de terceiros. Para obter mais informações, consulte Configuração de conexão e credenciais para modelo de incorporação de terceiros .
2. Ative um modelo de incorporação de terceiros. Para obter mais informações, consulte Ativando o modelo de incorporação de terceiros .

**Configuração de modelos de incorporação personalizados**

Você pode configurar um modelo de incorporação personalizado de ponta a ponta aproveitando o recurso Traga seu próprio modelo de incorporação (BYOM). Para obter mais informações, consulte Como configurar Bring your own model (BYOM).

### Configure um alias de conexão e credencial para um modelo de incorporação de terceiros

Configure um alias de conexão e credencial para autenticar uma integração entre o. ServiceNow e um modelo de incorporação de terceiros.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
O sistema fornece a conexão padrão e o alias de credencial para o. Azure OpenAI Modelo de incorporação (text-embedding-3-large) e. Google Gemini Modelo de incorporação (gemini-Embedding-001). Você configura esses aliases padrão para gerenciar a conexão segura do seu ServiceNow uma instância com um modelo de incorporação. Um alias de conexão e credencial inclui o URL do endpoint dos modelos e os detalhes de login, como o token OAuth ou a chave de API. Um alias de conexão e credencial informa ao sistema como se conectar a esses modelos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione um alias que você deseja configurar.
   - Para configurar o alias do modelo de incorporação para Azure OpenAI Incorporar, selecione **Azure OpenAI** .
   - Para configurar o alias do modelo de incorporação para Google Gemini Incorporar, selecione **Google Gemini API** .
3. Crie um registro de conexão para o alias.
   a. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .
   b. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Criar uma conexão HTTP(s) .
   c. Selecione **Enviar**.

   O registro de conexão é criado.
4. Crie um registro de credencial para seu alias.
   a. Na lista relacionada Conexões, selecione um registro de conexão na lista de alias de conexão.
      - Selecione o registro de conexão que você criou na etapa 3 para Azure OpenAI alias.
      - Selecione o registro de conexão que você criou na etapa 3 para Google Gemini Alias da API.
   b. No campo Credenciais, selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione **Novo** .
   c. Na lista de credenciais, selecione um tipo de credencial.
      - Para criar um registro de credencial para Azure OpenAI alias, selecione **Chaves de API** .
      - Para criar um registro de credencial para Google Gemini Alias de API, selecione **OAuth 2,0 credenciais** .
   d. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores do campo, consulte Credenciais de chave de API para Azure OpenAI alias ou Credenciais OAuth 2.0 para Google Gemini Alias da API.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Selecione **Atualizar**.

   O registro de credencial é criado.

### O que Fazer Depois

Ative o modelo de incorporação para começar a usá-lo. Para obter mais informações, consulte Ative um modelo de incorporação de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ative um modelo de incorporação de terceiros

Ative seu modelo de incorporação preferencial, seja de terceiros ou personalizado, para que o. Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG) a aplicação sabe qual modelo usar para gerar incorporações.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** e, em seguida, insira `ais_semantic_embedding_model.list` no filtro.
2. Selecione um modelo de incorporação na lista de Pesquisa com IA Modelos de incorporação semântica.
3. Na página Modelo de incorporação semântica, ative o modelo de incorporação selecionando **Ativo** .
4. Selecione **Atualizar**.
5. **Opcional:** Selecione uma verificação rápida para verificar se tudo está configurado corretamente **Validar** .

**Nota:** Se você fizer mudanças em sua configuração, deverá validar o modelo de incorporação.

## Resultado

Seu modelo de incorporação preferencial, seja de terceiros ou personalizado, está pronto para uso no Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG).

## O que Fazer Depois

Adicione seu modelo de incorporação à configuração do índice semântico para habilitar a ingestão de conteúdo usando esse modelo. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

### Como configurar Bring your own model (BYOM)

Como administrador, você pode criar seu próprio modelo de incorporação personalizado para usar no Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG aplicação para gerar incorporações para indexação semântica.

Use o recurso BYOM para criar um modelo de incorporação personalizado de provedores de terceiros que ajude a criar incorporações para seu específico RAG necessidades. O processo de integração do BYOM inclui:

1. Crie um alias de conexão e credencial para o modelo de incorporação e conclua sua configuração. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de conexão e credencial para um modelo de incorporação personalizado .
2. Crie um modelo de incorporação personalizado na tabela Configuração do modelo de IA generativa [sys_generative_ai_model_config] para Pesquisa com IA RAG aplicação a ser usada na indexação semântica. Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de incorporação personalizado .
3. Selecione um provedor de IA para seu modelo de incorporação para que ele possa se integrar ao Pesquisa com IA RAG aplicação. Para obter mais informações, consulte Defina um provedor para um modelo de incorporação.
4. Habilite o. Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG) para reconhecer seu modelo de incorporação personalizado e usá-lo para gerar incorporações. Para obter mais informações, consulte Conecte seu modelo de incorporação personalizado ao Aplicação de IA generativa.
5. Gerencie erros de modelos de incorporação personalizados ao gerar vetores semânticos. Para obter mais informações, consulte Crie um ponto de extensão do manipulador de erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Adicione seu novo modelo de incorporação à tabela de indexação semântica para habilitá-lo para indexação semântica. Para obter mais informações, consulte Habilite o modelo de incorporação personalizado para indexação semântica.
7. Ative seu modelo de incorporação preferencial para Pesquisa com IA RAG a aplicação pode usá-lo para gerar incorporações. Para obter mais informações, consulte Ative um modelo de incorporação de terceiros.
8. Selecione seu modelo de incorporação preferencial a ser usado para indexação semântica. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

### Crie um modelo de incorporação personalizado

Crie um modelo de incorporação personalizado na tabela Configuração do modelo de IA generativa [sys_generative_ai_model_config] para que seu seja Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG a aplicação pode usá-la para gerar incorporações para indexação semântica. Essa configuração garante que o modelo seja reconhecido e conectado corretamente para enviar e receber solicitações.

#### Antes de Iniciar

Você deve criar um alias de conexão e credencial para seu modelo de incorporação. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de Conexão e Credenciais .

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `sys_generative_ai_model_config.list` No filtro para ir para a tabela Configuração do modelo de IA generativa [sys_generative_ai_model_config].
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração do modelo de IA generativa.
4. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

O novo modelo de incorporação é criado.

#### O que Fazer Depois

Defina um provedor para o modelo de incorporação.

### Defina um provedor para um modelo de incorporação

Determine qual provedor de IA usar para que seu modelo de incorporação possa funcionar no Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG).

#### Antes de Iniciar

Configure um alias de conexão e credencial para seu provedor preferencial. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de Conexão e Credenciais .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `sys_one_extend_capability.list` No filtro para ir para a tabela Capacidades do OneExtend.
2. Selecione **Traga seu próprio modelo de incorporação** capacidade.
3. Na lista relacionada Definições de capacidade do OneExtend, selecione **Novo** .
4. Em **Nome** , insira o nome da definição de capacidade.
   Por exemplo, Geração de incorporação ( Azure OpenAI)
5. Em **Tipo de API** campo, selecione **sistema** .
6. Em **API** , selecione o ícone de pesquisa ( para selecionar o documento.
   a. Em **Nome da tabela** , Selecione a tabela One API System Executor [one_api_system_executor].
   b. Em **Documento** campo, selecione **Embedder genérico** .
   c. Selecione **OK**.
7. Em **Alias de conexão e credencial** , selecione o alias que você deseja integrar ao seu modelo de incorporação personalizado.
8. Selecione **Avançado** opção.
9. Crie scripts de pré-processamento e pós-processamento.
   Para habilitar seu Pesquisa com IA RAG para funcionar perfeitamente com seu modelo de incorporação, você deve criar scripts de pré-processamento e pós-processamento. Esses scripts ajudam o. Pesquisa com IA RAG entenda o formato dos dados que seu modelo espera e produz.

   O exemplo a seguir mostra o script de pré-processador do Azure OpenAI estrutura de solicitação.

```
(function(inputs) {                                    //// inputs is the capability inputs
which contains request.
        /* write code here to transform capability input to definition input.
         *{
 "request": {                                          //request contains rawInput which will
be system-provided.
  "rawInput": {                                       //rawInput contains passages(Array of text
segments), type(Context of the input) and modelId(Name of the embedding model)
   "passages": ["Sample text"],
   "type": "ingest/query",
   "model": "text-embedding-3-large"
  },
  "providerInput": {                                   //providerInput should be populated
using the relevant data from rawInput.passages.
   "input": ["Sample text"]                           //The field name "input" inside
providerInput is provider-specific and rawInput.passages should be mapped to the
appropriate field expected by your provider
  }
 }
  }
 try {
      var parsedInputs = JSON.parse(inputs);
      var request = parsedInputs.request;
      var rawInput = request.rawInput;
      var passagesArray = rawInput.passages;
      var type = rawInput.type;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        if (passagesArray && passagesArray.length > 0) {
            parsedInputs.request.providerInput = {};
            parsedInputs.request.providerInput.input = passagesArray;
        }

    } catch (ex) {
        gs.error("Exception occured while preprocessing of the inputs." + ex);
        throw new Error("Exception occured while OE preprocessing of the inputs : " + ex);
    }

    inputs = parsedInputs;
    return inputs;
})(inputs);
```

O exemplo a seguir mostra o script de pós-processador de resposta para Azure OpenAI estrutura de solicitação.

```
(function(outputs) {
    /* write code here to transform definition output to capability output.
 * outputs contains result from the provider definition implementation.
 * Expected outputs format from provider definition implementation in success scenario:
    "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
 {"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
     }
 * Expected outputs format from provider definition implementation in error scenario:
    "result": {
  "responseHeaders": "[Content-Length: 224\r\n, Content-Type: application/json\r\n,
 apim-request-id: 72b1519e-a367-4f01-b249-8f37d35d50d3\r\n, Date: Thu, 01 May 2025
 12:03:44 GMT\r\n]",
  "responseBody": "{\"error\":{\"code\":\"401\",\"message\":\"Access denied due to invalid
 subscription key or wrong API endpoint. Make sure to provide a valid key for an active
 subscription and use a correct regional API endpoint for your resource.\"}}",
  "provider": "custom_embedding_model",
  "errorCode": "401",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1ffffffffff03",
  "error": "PermissionDenied",
  "status": "error"
    }
 * Extract the embeddings from the response key of the provider result (in a successful
 scenario) and elevate it in the final output. Sample format for the same:
  "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
 {"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
  "embeddings": [[0.008695375,0.0011188902], [0.012572239,0.017366657]]
    }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
*/
  try {
     outputs = JSON.parse(outputs);
     var embeddingsArray = [];

     if (!gs.nil(outputs.result) && !gs.nil(outputs.result.response)) {
        var responseBody = outputs.result.response;
        if (!gs.nil(responseBody)) {
           var data = JSON.parse(responseBody).data;
           for (var i = 0; i < data.length; i++) {
              var embeddingResponse = data[i];
              if (!gs.nil(embeddingResponse) && !gs.nil(embeddingResponse.embedding))
                 embeddingsArray.push(embeddingResponse.embedding);
           }
        }

        outputs.result.embeddings = embeddingsArray;
     }
  } catch (ex) {
     gs.error("Exception occured while OE postprocessing of the outputs = " + ex);
     outputs.result.status = "error";
     outputs.result.error = gs.getMessage("Exception occured while OE postprocessing of
the outputs : " + ex);
  }

  return outputs;
})(outputs);
```

10. Selecione **Enviar**.

### Conecte seu modelo de incorporação personalizado ao Aplicação de IA generativa

Integre seu modelo de incorporação personalizado com uma definição de capacidade para ajudar a. Aplicação de IA generativa entenda melhor seus dados e forneça respostas mais relevantes e personalizadas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `sys_generative_ai_config.list` No filtro para ir para a tabela Configurações da IA generativa [sys_generative_ai_config].
2. Selecione **Novo**.
3. Certifique-se de que **Tabela de definição** o campo é preenchido previamente com sys_one_extend_capability_definition.
4. Em **Definição** , selecione o ícone de pesquisa ( para selecionar o documento de definição.
   a. Em **Nome da tabela** , selecione Um Executor do sistema de API [one_api_system_executor].
   b. Em **Documento** , Selecione a definição de capacidade do OneExtend que você deseja integrar ao modelo de incorporação.
   c. Selecione **OK**.
5. Em **Modelo** , selecione um modelo de incorporação de sua escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione a opção **Ativo**.
7. Preencha **Configurações Adicionais** campo.
   - Em **Nome** campo, insira `recurso _path` .
   - Em **Valor** , Insira o caminho do endpoint para o URL do alias de conexão que você criou para o modelo de incorporação.

     Por exemplo, `/text-embedding-3-large/embeddings?api-version: 2023-05-15` .
8. Selecione **Enviar**.

### Crie um ponto de extensão do manipulador de erros

Crie um ponto de extensão com script para lidar com os erros de geração de incorporação que ocorrem ao incorporar modelos personalizados no Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG aplicação gerar vetores semânticos.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler o script permite que você controle a lógica de repetição, lide com falhas em lote e modifique passagens quando a incorporação é gerada. Essas estratégias ajudam a melhorar o desempenho de seus pipelines de indexação semântica em larga escala.

#### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e selecione **BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler** ponto de extensão.
3. Em Links relacionados, selecione **Criar implementação** .
4. No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

   a. Para gerenciar os erros de geração de incorporação em um modelo de incorporação personalizado, defina um Processo (inputParams) método no script de ponto de extensão. Este método deve retornar uma resposta estruturada baseada nas categorias de erro predefinidas.

```
var BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler = Class.create();
BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler.prototype = {
   initialize: function() {},

   process: function(inputParams) {
      var responseStatus = inputParams.responseStatus;
      var responseErrorCode = parseInt(inputParams.responseErrorCode);
      var responseBody = inputParams.responseBody;
      var responseHeaders = inputParams.responseHeaders;
      var responseErrorMessage = inputParams.responseErrorMessage;
      var passages = inputParams.passages;
      var maxTokens = inputParams.maxTokens;
      var additionalParams = {};

      var response = BYOMEmbeddingUtil.buildErrorResponse(
         BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum.UNKNOWN_ERROR,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        "unknown error",
        additionalParams
    );
```

**b.** Para categorizar erros, use `BYOMEmbeddingUtil.CodeErrorEnum` códigos.

```
BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "RequestSizeTooLargeError",       // Reduce
 batch size and retry
   RATE_LIMIT_ERROR: "RateLimitError",                             // Retry without reducing
 batch size
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "PassageSizeTooLargeError",       // Retry with
 reduced passage size
   UNKNOWN_ERROR: "UnknowError",                                    // Ignore this run; retry in
 next job
   SKIP_BATCH_ERROR: "SkipBatchError",                             // Skip the entire batch, no
 retry
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: "UpdatePassageContentError",      // Retry with
 updated passage content
   RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: "RetrySkipOnFailError"                // Retry with backoff;
 skip on failure
};
```

**c.** Os campos permitidos para `BuildErrorResponse` inclua os seguintes tipos de códigos de erro:

```
var allowedFieldsByErrorCode = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   RATE_LIMIT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'retry_after_seconds'],
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
   UNKNOWN_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   SKIP_BATCH_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
   RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: ['error_code', 'error_message']
};
```

**d.** A tabela a seguir descreve os códigos de erro e suas estratégias de nova tentativa correspondentes:

| Código de erro | Descrição | Tentar Estratégia Novamente |
|---|---|---|
| REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR | Lote muito grande | Reduz o tamanho do lote e tenta novamente exponencialmente. |
| RATE_LIMIT_ERROR | Limite de taxa atingido | Espera `retry_after_seconds` e, em seguida, novas tentativas. |
| PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR | Passagem muito grande | Reduz o comprimento da passagem (geralmente metade) e, em seguida, tenta novamente. |
| UNKNOWN_ERROR | Problema desconhecido | Tenta novamente esta execução e tenta novamente no próximo trabalho agendado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Código de erro | Descrição | Tentar Estratégia Novamente |
|---|---|---|
| SKIP_BATCH_ERROR | Problema irrecuperável com lote | Ignora o lote inteiro sem uma nova tentativa. |
| UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR | Tente novamente com o conteúdo corrigido | Usa as passagens corrigidas de uma resposta e tenta novamente. |
| RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR | Tente novamente e ignore | Novas tentativas aumentando os tempos de espera para um número especificado de tentativas. |

5. Selecione **Atualizar**.

### Habilite o modelo de incorporação personalizado para indexação semântica

Adicione um novo modelo de incorporação na tabela de indexação semântica para que o Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG) a aplicação pode usar este modelo para indexação semântica.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `ais_semantic_embedding_model.list` no filtro para ir para Pesquisa com IA Tabela Modelos de incorporação semântica [sys_generative_ai_config].
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** , insira um nome exclusivo.
   Por exemplo, Azure OpenAI Incorporação de texto grande.
4. Em **ID do modelo** , insira um ID exclusivo.
   Um ID começa com uma letra ou número e pode incluir letras, dígitos, pontos (.) ou hifens (-) após o primeiro caractere.
5. Em **Definição de capacidade do One Extend** , selecione uma definição de capacidade BYOM que você criou para definir um provedor para o modelo de incorporação.
6. Em **Configuração do modelo** , selecione um modelo de incorporação que já esteja configurado.
7. Selecione **Ativo** .
8. **Opcional:** Se você quiser configurar os lotes para o seu modelo de incorporação, siga estas etapas:
   O processamento em lotes ajuda o modelo de incorporação a processar várias entradas de uma só vez. Os valores de tamanho mínimo e máximo do lote controlam como as entradas são agrupadas e processadas para chamar a API de geração de incorporação.

   a. Selecione **Lotes compatíveis** .

   b. Em **Tamanho mínimo do lote** e. **Tamanho máximo do lote** , insira os valores obrigatórios.
   Por exemplo, o número mínimo de entradas permitidas em um único lote é 4 e o número máximo de entradas que podem ser processadas juntas em um lote é 16.

9. Em **Instância de extensão do manipulador de erros** , selecione uma instância do manipulador de erros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você cria um ponto de extensão com script para lidar com erros de geração de incorporação que ocorrem quando modelos de incorporação personalizados geram vetores semânticos. Para obter mais informações, consulte Crie um ponto de extensão do manipulador de erros.

10. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Adicione seu modelo de incorporação à configuração do índice semântico para habilitar a ingestão de conteúdo com esse modelo. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

## Exclua o conteúdo do bloco de conhecimento do Pesquisa com IAíndice

Evitar Pesquisa com IA do conteúdo de indexação encontrado em seus blocos de conhecimento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA inclui o conteúdo especificado em seus blocos de conhecimento publicados ao indexar conteúdo e metadados de seus artigos de conhecimento.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão e excluir o conteúdo do bloco de conhecimento do índice de pesquisa definindo o valor de *glide.ais.disable_kbb*propriedade do sistema. Se o valor desta propriedade do sistema estiver definido como verdadeiro, Pesquisa com IA ignora o conteúdo do bloco de conhecimento ao indexar conteúdo e metadados de seus artigos de conhecimento.

Para saber mais sobre como criar e publicar blocos de conhecimento para referência em seus artigos de conhecimento, consulte Usando blocos de conhecimento .

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. PESQUISE um registro de propriedade do sistema com nome *glide.ais.disable_kbb*.
   - Se existir um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
   - Se não existir nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo** , em seguida, insira glide.ais.disable_kbb No formulário Propriedades do sistema **Nome** campo.
3. No formulário Propriedades do sistema **Valor** campo, insira *true*.
4. Selecione o registro de propriedade do sistema modificado **Enviar** ou **Atualizar** .

### O que Fazer Depois

Para que a nova configuração entre em vigor, reindexe a origem indexada da Tabela de conhecimento. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ative a indexação do conteúdo da variável do catálogo nos registros de Item do catálogo

Ative a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis nos registros de Item do catálogo. Configure o conjunto de Itens do catálogo qualificados para indexação de variáveis do catálogo e o conjunto de variáveis a serem indexadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA O oferece suporte à indexação de conteúdo pesquisável de variáveis em registros na tabela Item do catálogo [sc_cat_item] e nas tabelas que o estendem. Por padrão, esta funcionalidade não está ativa. Os administradores podem ativar a indexação do conteúdo de variável do catálogo e configurar o conjunto de Itens do catálogo e variáveis do catálogo para indexar o conteúdo.

Para obter detalhes sobre os tipos de variáveis do catálogo Pesquisa com IA pode indexar conteúdo de, consulte Tipos de variáveis compatíveis com Pesquisa com IA indexação.

## Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Ative a indexação de conteúdo pesquisável a partir de variáveis do catálogo que podem ser acessadas por todos os usuários.
   a. Localize e abra o. `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` registro de propriedade do sistema.
   Se este registro de propriedade do sistema não existir, selecione **Novo** , em seguida, insira `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` como o nome do novo registro e selecione `true | false` como seu tipo.
   b. Defina o valor do registro como `true`.
   c. Selecione **Atualizar**.
   Se você criou um novo registro de propriedade do sistema, selecione **Enviar** em vez disso.

   Pesquisa com IA indexa o conteúdo de variáveis do catálogo que não exigem nenhuma função para leitura.
3. **Opcional:** Ative a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo que exigem funções específicas para acesso de leitura.

   **Nota:** Esta etapa não terá efeito se `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` está definido como `false`.

   a. Abra `glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles` registro de propriedade do sistema.
   Se este registro de propriedade do sistema não existir, selecione **Novo** , em seguida, insira `glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles` como o nome do novo registro e selecione `true | false` como seu tipo.
   b. Defina o valor do registro como `true`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Selecione **Atualizar**.
Se você criou um novo registro de propriedade do sistema, selecione **Enviar** em vez disso.

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de variáveis do catálogo que só podem ser lidas por usuários com funções específicas.

4. **Opcional:** Filtre o conjunto de registros de Item do catálogo a partir do qual Pesquisa com IA variáveis do catálogo de índices.

**Nota:** Esta etapa não terá efeito se `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` está definido como `false`.

**a.** Abra `glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query` registro de propriedade do sistema.
Se este registro de propriedade do sistema não existir, selecione **Novo** , em seguida, insira `glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query` como o nome do novo registro e selecione `string` como seu tipo.

**b.** Em **Valor** , insira uma cadeia de caracteres de consulta codificada para restringir o conjunto de registros de Item do catálogo Pesquisa com IA variáveis do catálogo de índices de.
Como exemplo, insira `active=true` se você só quiser Pesquisa com IA Para indexar variáveis do catálogo de registros de Item do catálogo ativos. Para obter detalhes sobre como criar cadeias de caracteres de consulta codificadas, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas .

**c.** Selecione **Atualizar**.
Se você criou um novo registro de propriedade do sistema, selecione **Enviar** em vez disso.

## O que Fazer Depois

Depois de alterar os valores dessas propriedades do sistema, reindexe o conteúdo da origem indexada da Tabela de item do catálogo e de todas as origens indexadas das tabelas que estendem a tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Para obter detalhes sobre a reindexação de conteúdo de fontes indexadas, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada e. Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas.

### Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA

Um atributo de origem indexada define o comportamento de indexação para todos os registros de uma origem indexada.

Exemplos de como você pode usar atributos de origem indexados incluem o seguinte.

- Defina um filtro para limitar o conjunto de registros indexados da tabela de origem
- Modifique o comportamento de indexação padrão para anexos ou marcadores encontrados nos registros da tabela de origem
- Especifique se os campos traduzidos devem ser indexados dos registros da tabela de origem

Os atributos de uma origem indexada aparecem na lista relacionada Configuração avançada.

### Crie um atributo de origem indexado em Pesquisa com IA

Defina um atributo de origem indexado para configurar o. Pesquisa com IA comportamento de indexação de conteúdo para todos os registros em uma tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre atributos e valores de origem indexada disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir um atributo.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de origem indexado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O novo atributo de origem indexado aparece na lista relacionada Configuração avançada.

### O que Fazer Depois
Para fazer o novo atributo de origem indexada entrar em vigor, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

## Habilite a indexação de marcadores para um Pesquisa com IA origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de marcadores encontrados em registros de uma origem indexada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Pesquisa com IA a indexação ignora marcadores de registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para todos os registros de uma origem indexada. Escolha se você deseja indexar todos os marcadores compartilhados e globalmente visíveis ou somente marcadores globalmente visíveis. Marcadores privados nunca são indexados.

Para obter instruções mais gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Crie um atributo de origem indexado em Pesquisa com IA.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja habilitar a indexação de marcador.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de origem indexado, preencha os campos.
   a. Em **Atributo** campo, insira `index_tags` .
   b. Em **Valor** , insira uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| everyone_only | Somente marcadores compartilhados com todos são indexados. |
| all_shared | Todos os marcadores compartilhados ( **Todos** , **Grupos e usuários** ) são indexados. |

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
O novo *index_tags*O atributo de origem indexado aparece na lista relacionada Configuração avançada.

### O que Fazer Depois
Para fazer o novo *index_tags*o atributo entrará em vigor, execute uma reindexação completa da tabela para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

## Habilite a indexação de anexos para um Pesquisa com IA origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de anexos encontrados em registros de uma origem indexada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a Pesquisa com IA indexa o conteúdo pesquisável e os metadados (como tamanho do arquivo e data) dos anexos encontrados nos registros da tabela de origem. A indexação é compatível com os seguintes formatos de arquivo de anexo:

- Página de servidor ativa estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil ( .pdf ) com texto pesquisável

**Nota:** Pesquisa com IA Indexa somente o conteúdo dos primeiros 1 MB dos dados de um anexo. Ele ignora anexos com mais de 25 MB.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados, como tamanho e data do arquivo de anexo, mas não extrai conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como fluxo de octeto/aplicação .
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexos é controlada por uma origem indexada *index_attachments*atributo:

- Verdadeiro (valor padrão): Os anexos são indexados para registros da origem indexada.
- Falso: Os anexos não são indexados para registros da origem indexada.

O procedimento a seguir explica como garantir que este atributo esteja definido como verdadeiro para uma origem indexada. Para obter instruções mais gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Crie um atributo de origem indexado em Pesquisa com IA.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada que você deseja verificar ou alterar a indexação de anexos.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, verifique se há um *index_attachments*valor *false*.

   **Nota:** Em caso negativo *index_attachments*o atributo existe na lista relacionada ou o atributo existe com valor *true*, a indexação de anexos já está habilitada para a origem indexada. Nenhuma outra etapa é necessária.

4. Abra *index_attachments*e mude seu valor de *false*para *true*.

### Resultado
A indexação de anexos está habilitada para a origem indexada.

### O que Fazer Depois
Se você mudou *index_attachments*valor do atributo de *false*para *true*, reindexar o conteúdo da origem indexada. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

#### Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados

Você pode ajustar o comportamento de indexação de um Pesquisa com IA origem indexada configurando atributos e valores de origem indexada.

Para obter instruções sobre como definir Pesquisa com IA atributos de origem indexados, consulte Crie um atributo de origem indexado em Pesquisa com IA.

| Atributo | Descrição |
|---|---|
| filtros | Especifique uma condição de filtro que se aplique à tabela de origem indexada e a todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. A indexação ignora os registros de origem que não passam nesta condição de filtro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| index_attachments | Controlar o comportamento de indexação para anexos de registros indexados.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `true`: Habilite a indexação de anexos para esta tabela.<br>• `false`: Desabilitar a indexação de anexos para esta tabela.<br><br>Valor padrão: `true`<br><br>Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| index_tags | Controle o comportamento de indexação para marcadores de registros indexados.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `all_shared`: Indexar marcadores compartilhados e marcadores visíveis globalmente.<br>• `everyone_only`: Indexa somente marcadores visíveis globalmente.<br>• *none*: Desabilitar a indexação de marcadores.<br><br>Valor padrão: *none*<br><br>**Nota:** Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador.<br><br>Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| index_translated_fields | Controlar o comportamento de indexação para campos traduzidos de registros indexados.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `true`: Habilite a indexação de campos traduzidos para esta tabela.<br>• `false`: Desabilitar a indexação de campos traduzidos para esta tabela.<br><br>Valor padrão: `false`<br><br>**Nota:** Para tabelas com registros mapeados manualmente, como kb_knowledge, a indexação ignora esse atributo e respeita o mapeamento manual.<br><br>Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| index_translated_reference_fields | Controle o comportamento de indexação para campos de referência traduzidos de registros indexados.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `true`: Habilite a indexação de campos de referência traduzidos para esta tabela.<br>• `false`: Desabilitar a indexação de campos de referência traduzidos para esta tabela.<br><br>Valor padrão: `true`<br><br>Se você mudar o valor desse atributo para uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| user_read_takes_precedence_over_group_deny | Controle a precedência de permissões de acesso de leitura do usuário externo e permissões de acesso de negação de grupo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | externo para resultados de pesquisa de documento externo da origem indexada.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `true`: As permissões de acesso de leitura do usuário externo têm precedência sobre as permissões de negação de acesso de grupo externo para resultados de pesquisa de documento externo da origem indexada.<br>• `false`: As permissões de negação de acesso de grupo externo têm precedência sobre as permissões de acesso de leitura do usuário externo para resultados de pesquisa de documento externo da origem indexada.<br><br>Valor padrão: `true`em origens indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Não definido em origens indexadas para tabelas internas.<br><br>**Nota:** Este atributo se aplica somente a fontes indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Se você aplicar este atributo a uma origem indexada de uma tabela interna, ele não terá efeito. |

**Nota:** Os atributos de origem indexados são registros na tabela Atributo de configuração da Pesquisa com IA [ais_configuration_attribute] que têm Tabela como referência **Aplica-se a.** valor do campo. Registros nesta tabela que têm coluna como **Aplica-se a.** o valor do campo é Configurações de campo para Pesquisa com IA.

### Configurações de campo para Pesquisa com IA

Uma configuração de campo controla o comportamento de indexação de um campo especificado (coluna) em todos os registros de uma origem indexada.

Exemplos de como você pode usar as configurações de campo incluem o seguinte.

- Desabilite a indexação de texto ou a capacidade de pesquisa de um campo encontrado nos registros da tabela de origem
- Modifique mapeamentos padrão entre os campos da tabela de origem e os campos no Pesquisa com IAíndice
- Adicione um campo de tabela referenciado ao índice com referência a partir de um campo de referência nos registros da tabela de origem

As configurações de campo de uma origem indexada aparecem na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento.

### Crie uma configuração de campo para um Pesquisa com IA origem indexada

Defina uma configuração de campo de origem indexada a ser definida Pesquisa com IA comportamento de indexação de conteúdo para um campo específico nos registros da tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre configurações e valores de campo disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexada.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento, selecione **Novo** .
4. Ativado O formulário Configuração de campo , preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A nova configuração de campo aparece na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento.

### O que Fazer Depois
Para que a nova configuração de campo entre em vigor, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

## Habilite a indexação de campos de tabela referenciados para um Pesquisa com IA origem indexada

Configure uma origem indexada para indexar valores de campo de tabelas referenciadas por campos na tabela de origem. Você pode indexar esses valores de campo para uso nos filtros e. EVAM configurações de resultado de pesquisa, indexe-as para pesquisa ou ambas.

### Antes de Iniciar
Você deve ter uma origem indexada configurada para a tabela de origem. Para obter detalhes sobre como criar uma origem indexada para uma tabela, consulte Crie uma origem indexada.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência, Pesquisa com IA o padrão é indexar valores para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela a que ele faz referência. Para indexar valores desses campos de tabela referenciados, você pode criar *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Como o valor de qualquer uma dessas configurações de campo, liste os nomes dos campos da tabela referenciada que você deseja indexar, separados por vírgulas. Por exemplo, para indexar o. **nome** e. **cidade** campos da tabela referenciada pelo **empresa** na tabela de origem indexada, selecione **empresa** e insira o valor `nome, cidade` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para percorrer várias tabelas, você pode inserir valores de nome de campo com prefixos de campo de referência separados por pontos. Por exemplo, insira o valor `company.contact.name` para indexar o. **nome** campo na tabela referenciada por **contato** campo na tabela referenciada pelas tabelas de origem indexadas **empresa** campo de referência.

**Nota:** Cada nível de referência de referência com referência de referência com referência impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências multinível, a menos que necessário.

Você pode criar ambos *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo para o mesmo campo de referência.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento, selecione **Novo** .
3. Ativado O formulário Configuração de campo , insira os valores de campo mostrados para seu caso de uso.
   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e. EVAM configurações de resultado da pesquisa, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | point_walk_fields |
| Campo | nome do campo de referência da tabela de origem indexada que você deseja usar para passar com pontos para outra tabela> |
| Valor | lista separada por vírgulas de nomes para campos que você deseja indexar da tabela referenciada> |

   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas como texto pesquisável, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | pesquisável_dot_walk_fields |
| Campo | nome do campo de referência da tabela de origem indexada que você deseja usar para passar com pontos para outra tabela> |
| Valor | lista separada por vírgulas de nomes para campos que você deseja indexar da tabela referenciada> |

**Nota:** . *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*os atributos não aparecem em **Atributo** lista de seleção, certifique-se de que seu **Campo** seleção é um campo de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento.

### Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexada

Você pode ajustar o comportamento de indexação para campos de registro de origem em um Pesquisa com IA fonte indexada definindo atributos e valores de configuração de campo.

Para obter mais informações sobre como criar configurações de campo, consulte Crie uma configuração de campo para um Pesquisa com IA origem indexada.

| Atributo | Descrição |
|---|---|
| point_walk_fields | Valores de referência de índice e exibição de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e. EVAM configurações do resultado da pesquisa.<br><br>Pesquisa com IA atualiza automaticamente os valores do campo indexado para refletir as mudanças feitas nos valores de campo da tabela referenciada.<br><br>Para obter mais informações sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.<br><br>• Campo: Nome do campo de referência na tabela de origem indexada. Como exemplo, se sua tabela de origem indexada contiver um **empresa** Campo de referência que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você deseja indexar valores de campo dessa tabela **nome** e. **cidade** campos, que você definiria `empresa` como o campo.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor: Lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados para indexar valores. Como exemplo, se sua tabela de origem indexada contiver um **empresa** Campo de referência que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você deseja indexar valores de campo dessa tabela **nome** e. **cidade** campos, que você definiria `nome, cidade` como o valor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Não é possível pesquisar valores de campo indexados com esta configuração de campo. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para pesquisa, crie um `searchable_dot_walk_fields`configuração de campo. Você pode criar ambos `dot_walk_fields`e. `searchable_dot_walk_fields`configurações de campo para o mesmo campo de referência.<br><br>Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| index_calculated_field | Opção para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável a partir de valores de campo calculados.<br><br>Se a origem indexada contiver um campo calculado, defina esta configuração de campo como `true`para que esse campo indexar corretamente seus valores. Com um valor de configuração de campo de `false`ou nenhum valor, Pesquisa com IA ignora valores do campo calculado ao indexar conteúdo.<br>• Campo: Nome de um campo calculado da tabela de origem indexada. (Se você especificar um campo não calculado, o sistema rejeitará o envio da configuração de campo e exibirá uma mensagem de aviso.)<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valores compatíveis:<br>◦ `true`: Aplique manipulação especial para indexar corretamente valores de campo calculados do campo selecionado.<br>◦ `false`: Não aplique manipulação especial ao indexar valores de campo do campo selecionado. Os valores de campo calculados não são indexados.<br><br>Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| map_to | Mapeie o campo selecionado da tabela de origem indexada para um Pesquisa com IA campo de índice. Ao indexar registros da tabela de origem, Pesquisa com IA preenche o campo de índice especificado com o valor do campo de origem selecionado.<br><br>Por exemplo, a origem indexada da Tabela de conhecimento do sistema de base mapeia o. **kb_knowledge.short_description** campo de origem para **título** campo de índice. Quando Pesquisa com IA Indexa um registro da tabela Conhecimento [kb_knowledge], ele preenche o título pesquisável do registro indexado com o valor do registro de origem **short_description** campo.<br><br>• Campo: Nome de um campo da tabela de origem indexada.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor: Nome do Pesquisa com IA campo para o qual você deseja mapear os valores de exibição do campo selecionado. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice.<br><br>**Nota:** Você só pode definir uma configuração de campo **map_to** para um campo de origem indexado. Se você tentar definir várias configurações de **map_to** para o mesmo campo, o sistema exibirá uma mensagem de erro.<br><br>Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| no_text_index | Opção para desabilitar a indexação de conteúdo pesquisável do campo selecionado em registros da origem indexada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | • Campo: Nome de um campo da tabela de origem indexada.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valores compatíveis:<br>  ○ `true`: Desabilite a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros não podem corresponder ao valor do campo. Pesquisa com IA não gera um evento de índice quando o campo é atualizado.<br>  ○ `false`: Habilite a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo. Pesquisa com IA gera um evento de índice quando o campo é atualizado, adicionando o registro afetado à fila de indexação.<br>• Valor padrão: `false`<br><br>Se você alterar o valor desta configuração para um campo de origem indexada, o novo valor afetará imediatamente a geração de evento de índice para atualizações nesse campo, mas não afetará as pesquisas ou filtros de registros indexados anteriormente até que você reindexar o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.<br><br>⚠ **Aviso:** Não defina esta opção como `true`Para o campo sys_updated_on na tabela Tarefa [task], tabelas que estendem Tarefa ou quaisquer outras tabelas para as quais você configurou políticas de retenção. As políticas de retenção dessas tabelas dependem da indexação de valores de campo sys_updated_on. Para obter mais informações sobre políticas de retenção, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.<br><br>Para Suporte e atendimento ao cliente diretrizes sobre como definir o. **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 em Now Support site. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| not_searchable | Opção para desabilitar a correspondência de pesquisa para conteúdo indexado no campo selecionado.<br>• Campo: Nome de um campo da tabela de origem indexada.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valores compatíveis:<br>○ `true`: Desabilitar correspondência de pesquisa para conteúdo indexado no campo selecionado. A pesquisa não pode corresponder ao valor do campo. Os filtros (como segurança de conteúdo, guias de navegação e aspectos) ainda podem corresponder ao valor do campo.<br>○ `false`: Habilitar correspondência de pesquisa para conteúdo indexado no campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo.<br>• Valor padrão: `false`<br><br>Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| pesquisável_dot_walk_fields | Valores de referência de índice e exibição de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado como texto pesquisável.<br><br>Pesquisa com IA não atualiza automaticamente os valores de campo indexado para refletir as mudanças feitas nos valores de campo da tabela referenciada. Para atualizar os valores do campo indexado, você deve reindexar a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.<br>• Campo: Nome do campo de referência na tabela de origem indexada. Como exemplo, se sua tabela de origem indexada contiver um **empresa** Campo |

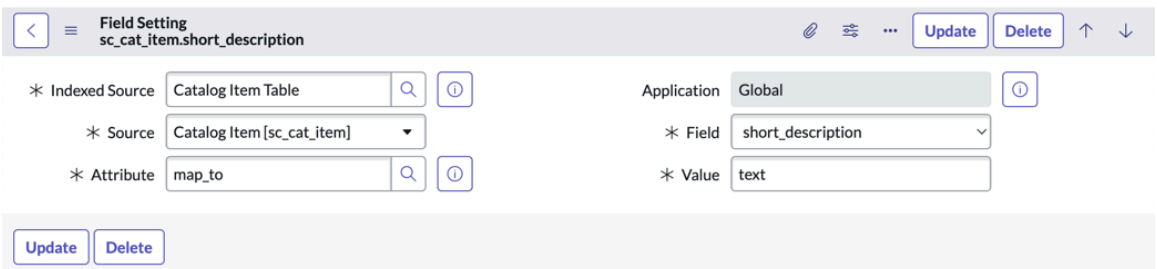
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Atributo | Descrição |
| --- | --- |
| | de referência que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você deseja indexar o texto pesquisável dessa tabela **nome** e. **cidade** campos, que você definiria `empresa` como o campo.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor: Lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados para indexar como conteúdo pesquisável. Como exemplo, se sua tabela de origem indexada contiver um **empresa** Campo de referência que faz referência à tabela Empresa [core_company] e você deseja indexar o texto pesquisável dessa tabela **nome** e. **cidade** campos, que você definiria `nome, cidade` como o valor.<br>**Nota:** Você não pode usar valores de campo indexados com esta configuração de campo nos filtros de origem de pesquisa. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, crie um `dot_walk_fields`configuração de campo. Você pode criar ambos `dot_walk_fields`e. `searchable_dot_walk_fields`configurações de campo para o mesmo campo de referência.<br>Se você mudar o valor dessa configuração para o campo de uma origem indexada, a mudança não terá efeito até que você indexe novamente o conteúdo da origem indexada. Para obter as etapas de reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |

**Nota:** As configurações de campo são registros na tabela Atributo de configuração da Pesquisa com IA [ais_configuration_attribute] que têm uma coluna como sua **Aplica-se a.** valor do campo. Registros nesta tabela que têm Tabela como **Aplica-se a.** o valor do campo é Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA.

Este exemplo mostra como a origem indexada da Tabela de item do catálogo do sistema de base é mapeada **short_description** Valores de campo da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para Pesquisa com IAíndices **texto** campo para registros indexados.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Segurança para valores de campos de tabela referenciados pesquisáveis em Pesquisa com IA

Quando um usuário pesquisa valores de campos de tabela referenciados que você indexou para pesquisa com *searchable_dot_walk_fields*configuração de campo, somente os valores de campo que o usuário pode exibir aparecem nos resultados da pesquisa. O sistema usa as ACLs (regras de lista de controle de acesso) baseadas em função de um valor de campo para determinar se o usuário de pesquisa pode exibir esse valor de campo.

Valores de campo de tabela referenciada pesquisável que têm ACLs baseadas em condição ou baseadas em script ou critérios de usuário não aparecem nos resultados da pesquisa.

Para valores de campos pesquisáveis indexados por meio de vários níveis de referência de referência com referência de referência com referência com pontos, o sistema considera somente ACLs baseadas em função no valor do campo final. Como exemplo, se você indexar company.contact.name valores de campos de tabela referenciados para pesquisa e acesso do usuário **nome** Os valores de campo não são afetados por ACLs baseadas em função em **contato** valores de campo.

Para ignorar todas as ACLs e permitir que os usuários pesquisem todos os valores de campos de tabela referenciada pesquisável, você pode definir *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk*propriedade do sistema como verdadeira. Esta ignora a avaliação de ACL para valores de campo indexados por meio de *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo.

Para obter mais detalhes sobre os tipos e a configuração de ACL, consulte Regras da lista de controle de acesso .

### Indexando conteúdo de Pesquisa com IA fontes indexadas

Pesquisa com IA indexa registros em tabelas de origem indexadas para tornar o conteúdo pesquisável.

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

## Conteúdo de indexação de tabelas referenciadas

Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência que armazena uma referência a outra tabela, Pesquisa com IA o padrão é indexar valores para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela referenciada. Por exemplo, a tabela Usuário [sys_user] inclui um **empresa** Campo de referência que armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Ao indexar registros da tabela Usuário, Pesquisa com IA valores de índices para **empresa** Campo de referência, mas não indexa valores para outros campos da tabela Empresa, como **cidade** ou **site** .

Para indexar campos adicionais de tabelas referenciadas, você pode configurar *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo para campos de referência em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar ambos *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo para o mesmo campo de referência.

Para obter instruções sobre como configurar *dot_walk_fields*e. *searchable_dot_walk_fields*configurações de campo, consulte Habilite a indexação de campos de tabela referenciados para um Pesquisa com IA origem indexada. Para obter mais informações sobre configurações de campo, consulte Configurações de campo para Pesquisa com IA. Para saber mais sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação. Para entender EVAM configurações, consulte Entity View Action Mapping .

## Indexando conteúdo de anexos de registro de origem

Por padrão, a Pesquisa com IA indexa o conteúdo pesquisável e os metadados (como tamanho do arquivo e data) dos anexos encontrados nos registros da tabela de origem. A indexação é compatível com os seguintes formatos de arquivo de anexo:

- Página de servidor ativa estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil ( .pdf ) com texto pesquisável

**Nota:** Pesquisa com IA Indexa somente o conteúdo dos primeiros 1 MB dos dados de um anexo. Ele ignora anexos com mais de 25 MB.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados, como tamanho e data do arquivo, mas não extrai conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como fluxo de octeto/aplicação .
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexos é controlada por uma origem indexada *index_attachments*atributo. Para verificar se a indexação de anexos está habilitada para uma origem indexada, consulte Habilite a indexação de anexos para um Pesquisa com IA origem indexada.

## Indexando conteúdo de marcadores de registro de origem

Pesquisa com IA pode indexar marcadores encontrados nos registros da tabela de origem. Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador.

Por padrão, a indexação ignora marcadores dos registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para cada origem indexada. Escolha se você deseja indexar todos os marcadores compartilhados e globalmente visíveis ou apenas marcadores globalmente visíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como habilitar a indexação de marcador para uma origem indexada, consulte Habilite a indexação de marcadores para um Pesquisa com IA origem indexada.

### Indexando conteúdo da tabela Tarefa e de suas tabelas secundárias

Ao definir uma origem indexada que indexa registros da tabela Tarefa ou de qualquer uma de suas tabelas secundárias, você deve especificar uma política de retenção. Para obter detalhes sobre políticas de retenção, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.

### Conteúdo de reindexação

Você deve executar uma reindexação de tabela completa para uma origem indexada nas seguintes circunstâncias:

- Depois de adicionar, modificar ou excluir um atributo de origem indexado ou uma configuração de campo para a origem indexada.
- Se você quiser atualizar valores indexados para campos em tabelas referenciadas pelos registros da tabela de origem. Como exemplo, o. **empresa** O campo na tabela Usuário [sys_user] armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Se você configurar a indexação de valores para campos na tabela Empresa referenciada, como **cidade** ou **site** , Você deve reindexar a tabela Usuário para atualizar os valores do campo da tabela Empresa indexada. Para obter detalhes sobre como configurar a indexação de campos de tabela referenciados, consulte Habilite a indexação de campos de tabela referenciados para um Pesquisa com IA origem indexada.

#### Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada

Faça o conteúdo de uma fonte indexada interna pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes da tabela de origem e de todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de uma origem indexada interna repetindo este procedimento.

**Antes de Iniciar**
Sua origem indexada deve ser ativa e interna (referindo-se a ServiceNow AI Platform®(tabela). Para indexar conteúdo de uma origem indexada para documentos externos, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Use este procedimento para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em uma origem indexada ou para reindexar manualmente o conteúdo existente para uma origem indexada que já foi indexada.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta ⚠. Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
3. Selecione **Indexar todas as tabelas** .
   A caixa de diálogo Gerar índice de texto é exibida.
4. **Opcional:** Se você quiser Pesquisa com IA para permitir a indexação de atualizações em registros individuais na tabela de origem enquanto o evento de indexação da tabela estiver em execução, selecione **Índice sem bloqueio** opção.

   **Nota:** Com esta opção desmarcada, Pesquisa com IA adia a indexação de atualizações em registros individuais na tabela de origem até que o evento de indexação da tabela seja concluído. O índice pode não refletir o conteúdo mais recente dos registros atualizados até que os eventos de indexação de registro adiado sejam concluídos.

5. Selecione **OK**.
   A página Histórico de origem indexada é exibida. Uma mensagem relata isso Pesquisa com IA enfileirou uma tarefa de indexação para a origem indexada.
6. **Opcional:** Para monitorar o andamento da tarefa de indexação, atualize a página do formulário Histórico de origem indexada.
   Quando a tarefa é concluída, o. **Estado de ingestão** o campo é exibido *indexed*.
7. Para retornar à lista de origens indexadas, selecione o ícone Voltar .

### Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes na origem indexada. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para a origem indexada, a menos que queira reindexar seu conteúdo antes da próxima execução de indexação programada.

### O que Fazer Depois

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar conteúdo pesquisável da fonte indexada nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar origens de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

## Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas

Faça conteúdo de várias fontes indexadas internas pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes das tabelas de origem e de todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de fontes indexadas internas repetindo este procedimento.

### Antes de Iniciar

Suas origens indexadas devem ser ativas e internas (consultando ServiceNow AI Platform®). Para indexar conteúdo de fontes indexadas para documentos externos, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Use este procedimento para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em fontes indexadas ou para reindexar manualmente o conteúdo de fontes indexadas que já foram indexadas.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta ⚠. Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione as fontes indexadas com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
   Para selecionar todas as origens indexadas na página, siga as instruções da versão da sua lista em Executar ações nos itens selecionados em uma lista .
3. Em **Ações nas linhas selecionadas...** , selecione **Indexar todas as tabelas** .
   A página Histórico de origem indexada do último índice selecionado é exibida. Uma mensagem relata isso Pesquisa com IA enfileirou uma tarefa de indexação para a origem indexada.
4. **Opcional:** Atualize a página do formulário Histórico de origem indexada para monitorar o andamento da tarefa de indexação.
   Quando a tarefa é concluída, o. **Estado de ingestão** o campo é exibido *indexed*.
5. Para retornar à lista de origens indexadas, selecione o ícone Voltar .

### Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes nas origens indexadas. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para as origens indexadas, a menos que queira reindexar o conteúdo antes da próxima execução de indexação programada.

### O que Fazer Depois

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar conteúdo pesquisável de fontes indexadas em experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar origens de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

#### Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA

Defina fontes de pesquisa para disponibilizar seu conteúdo pesquisável nas experiências de pesquisa. Escolha uma origem indexada e configure condições de filtro opcionais para limitar o conteúdo que os usuários podem pesquisar.

## Estrutura de origem de pesquisa

Uma origem de pesquisa inclui dois elementos:

- Uma referência a uma origem indexada. Por padrão, as consultas de pesquisa que usam a origem de pesquisa podem retornar todos os registros da origem indexada referenciada. Para obter mais informações sobre fontes indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um conjunto opcional de condições de filtro aplicadas aos registros da origem indexada. Os registros de origem indexados devem passar por todas essas condições de filtro para serem retornados como resultados de pesquisa para consultas que usam a origem de pesquisa.

Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

## Condições do filtro

Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexada Pesquisa com IA como resultados da pesquisa, você pode aplicar condições de filtro à sua origem de pesquisa.

**Nota:** As condições do filtro de origem de pesquisa só podem operar em campos de registro de origem indexados. Os campos em registros referenciados não são indexados por padrão. Para usar um campo de registro referenciado em uma condição de filtro de origem de pesquisa, você deve primeiro configurar a indexação do campo na origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilite a indexação de campos de tabela referenciados para um Pesquisa com IA origem indexada.

Você pode usar condições de filtro estáticas e dinâmicas para filtrar registros de origem de pesquisa. Como exemplo, você pode aplicar uma dinâmica **[Atribuído a] [É (dinâmico)] [Eu]** filtro de usuário para fazer com que sua origem de pesquisa retorne apenas resultados correspondentes aos registros da tabela de origem indexada atribuídos ao usuário de pesquisa.

As origens de pesquisa não são compatíveis com nenhuma das seguintes opções de filtro dinâmico:

- Filtros dinâmicos com scripts que usam . `current` variável global ou palavra-chave
- Filtros dinâmicos com scripts que fazem referência a qualquer regras de negócios globais
- Filtros dinâmicos com scripts que usam inclusões de script

Para obter mais informações sobre condições de filtro, consulte Filtros . Para saber mais sobre as opções de filtro dinâmico e seus scripts associados, consulte Crie uma opção de filtro dinâmico .

## Como vincular origens de pesquisa a perfis de pesquisa

Para disponibilizar o conteúdo da fonte de pesquisa para os usuários, vincule-o a um ou mais perfis de pesquisa. Você pode vincular várias fontes de pesquisa a um único perfil de pesquisa.

Para obter mais informações, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

## Exibindo fontes de pesquisa

Você pode exibir ou editar fontes de pesquisa de qualquer um dos seguintes módulos de aplicação:

- Para exibir todas as origens de pesquisa definidas, navegue até **Tudo** > `Pesquisa com IA` > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Pesquisa**.
- Para exibir fontes de pesquisa que fazem referência a uma origem indexada específica, navegue até **Tudo** > `Pesquisa com IA` > `Pesquisa com IA` **Índice** > **Origens indexadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Abra a origem indexada e selecione sua lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa.

- Para exibir fontes de pesquisa vinculadas a um perfil de pesquisa específico, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**. Abra o perfil de pesquisa e selecione a lista relacionada Fontes de pesquisa.

### Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA

Disponibilize conteúdo pesquisável de uma fonte indexada nas experiências de pesquisa do usuário definindo uma fonte de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Uma origem indexada deve ser definida. Para obter mais detalhes sobre como configurar fontes indexadas, consulte Crie uma origem indexada.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina pelo menos uma origem de pesquisa para cada uma de suas origens indexadas. Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa, selecione **Novo** .
3. No formulário Fonte da pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisar origem.
4. Selecione **Enviar**.
   A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa.

### Visualizar registros correspondentes para um Pesquisa com IA origem da pesquisa

Exibir ServiceNow AI Platform® registros de tabela que correspondem à tabela de origem indexada de uma fonte de pesquisa e às condições de filtro.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Pesquisa**.
2. Abra a origem de pesquisa para a qual você deseja visualizar os registros correspondentes.
3. No formulário Origem da pesquisa, selecione **visualização** link na mensagem informativa que relata o número de registros correspondentes.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisar origem.

#### Resultado

. ServiceNow AI Platform a tabela especificada na origem indexada da origem de pesquisa é exibida, com condições de filtro aplicadas para corresponder às condições da origem de pesquisa. Esta exibição filtrada exibe todos os registros pesquisáveis por meio da origem de pesquisa.

**Nota:** A visualização usa as condições salvas da fonte de pesquisa. Se você alterar as condições de uma fonte de pesquisa, a visualização não refletirá suas mudanças até que você as salve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA armazena configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa. Defina um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa exclusiva que você deseja oferecer aos usuários em um ServiceNow AI Platform® aplicação. Crie e preencha dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação. Definir resultados do Genius e regras de melhoria de resultados.

Um perfil de pesquisa contém configurações que determinam como Pesquisa com IA gera resultados de pesquisa para uma determinada pesquisa. A configuração da aplicação de pesquisa especifica qual perfil de pesquisa usar e também determina como os resultados gerados são exibidos para os usuários. Para saber mais sobre as definições de exibição da configuração da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

A tabela a seguir descreve as configurações da experiência de pesquisa que você pode definir em um perfil de pesquisa.

#### Configurações de perfil de pesquisa

| Configuração | Descrição |
|---|---|
| Pesquisar fontes | Vincule uma ou mais fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa.<br><br>As fontes de pesquisa fornecem aos administradores controle preciso sobre o conteúdo pesquisável disponível para os usuários. |
| Sinônimos | Defina dicionários de termos específicos do idioma Pesquisa com IA trata como equivalente em consultas de pesquisa.<br><br>Os sinônimos melhoram o recall de pesquisa e fornecem uma experiência de pesquisa mais natural para os usuários. |
| Palavras irrelevantes | Defina dicionários específicos do idioma de termos comuns para Pesquisa com IA para remover das consultas de pesquisa.<br><br>As palavras irrelevantes melhoram a precisão da pesquisa e a relevância do resultado descartando correspondências irrelevantes. |
| Tratamento de erros de digitação | Defina as configurações para derivação de termos de correção automática do conteúdo indexado da fonte de pesquisa.<br><br>Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Configurações de perfil de pesquisa**

| Configuração | Descrição |
|---|---|
| Resultados do Genius | Analise a intenção da consulta de pesquisa e exiba as melhores respostas como cartões de resposta de Resultado do Genius.<br><br>Os resultados do Genius permitem que os usuários ajam diretamente em seus resultados de pesquisa. |
| Regras de melhoria de resultado | Defina regras com gatilhos configuráveis para modificar resultados de pesquisa para consultas de pesquisa específicas.<br><br>As regras de melhoria de resultados permitem que os administradores impulsionem, bloqueiem ou promovam registros no conjunto de resultados de uma consulta de pesquisa. |

## Publicando configurações de perfil de pesquisa

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil de pesquisa.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

Um perfil de pesquisa pode ter um destes estados:

- **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado.
- **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas.
- **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas.

Em **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa** lista, perfis de pesquisa com *New*o estado exibe um ícone de triângulo de alerta ⚠. Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

### Crie um perfil de pesquisa

Crie um novo perfil de pesquisa para armazenar configurações de experiência de pesquisa para um aplicativo de pesquisa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo perfil de pesquisa aparece em Pesquisa com IA Lista de perfis de pesquisa com **Estado** definido como *New*. Uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta ⚠indique que o novo perfil de pesquisa nunca foi publicado.

### O que Fazer Depois

Para tornar o conteúdo pesquisável usando seu novo perfil de pesquisa, vincule uma ou mais fontes de pesquisa a ele. Para obter instruções sobre como vincular origens de pesquisa, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Seu novo perfil de pesquisa inclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes de amostra e um dicionário de manipulação de erros de digitação padrão. Para obter mais detalhes sobre como configurar e preencher esses dicionários, consulte Sinônimos, Palavras irrelevantes. Tratamento de erros de digitação.

## Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa

Vincule fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio desse perfil.

### Antes de Iniciar

Você já deve ter criado pelo menos uma origem de pesquisa. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular uma fonte de pesquisa a um perfil de pesquisa disponibiliza seu conteúdo filtrado para pesquisas usando esse perfil de pesquisa. Pesquisa com IA O usa somente conteúdo das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa ao encontrar e gerar resultados de pesquisa padrão e respostas de resultados do Genius.

Ao vincular uma fonte de pesquisa a um perfil de pesquisa, você pode especificar opções que controlam como o conteúdo da fonte de pesquisa é acessado para pesquisas usando esse perfil de pesquisa. Você pode impedir que o conteúdo da fonte de pesquisa seja considerado ao encontrar resultados de pesquisa padrão ou impedir que ele seja considerado durante a geração de resposta do resultado do Genius. Para uma origem de pesquisa que inclui *interno* conteúdo (de um ServiceNow AI Platform®(Tabela), você também pode excluir que o conteúdo do anexo indexado seja considerado durante a geração da resposta do resultado do Genius.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a fonte de pesquisa.
3. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, selecione **Link existente** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa. Os resultados da consulta de pesquisa refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois
As listas de termos de correção automática derivadas para o dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa não são atualizadas automaticamente para refletir as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis. Para atualizar essas listas de termos de correção automática, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa

Publique um perfil de pesquisa para fazer com que as mudanças pendentes em suas configurações entrem em vigor em aplicações de pesquisa vinculadas.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil de pesquisa.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

   **Nota:** Perfis de pesquisa com *New* o estado exibe um ícone de triângulo de alerta ⚠. Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

2. Abra o perfil de pesquisa que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

### Resultado
O perfil de pesquisa aparece em Pesquisa com IA Lista de perfis de pesquisa com **Estado** definido como *Published*.

## Clone um perfil de pesquisa

Crie uma cópia de um perfil de pesquisa existente. O perfil de pesquisa clonado retém fontes de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, configurações de resultados do Genius e regras de melhoria de resultados do perfil de pesquisa original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Várias aplicações de pesquisa podem vincular-se ao mesmo perfil de pesquisa. Por exemplo, no sistema de base, Portal de serviços e. Virtual Agent ambos estão vinculados ao **Perfil de pesquisa do Portal de serviços** registro.

Como administrador de pesquisa, você pode configurar perfis de pesquisa separados para duas aplicações que compartilham um perfil de pesquisa. A clonagem do perfil de pesquisa existente permite que você crie um novo registro com as mesmas origens de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, configurações de resultados do Genius e regras de melhoria de resultados. Essa abordagem economiza tempo se você quiser que as duas aplicações usem configurações de experiência de pesquisa semelhantes ou idênticas.

**Nota:** A clonagem de um perfil de pesquisa não preserva as configurações de dicionário de manipulação de erros de digitação existentes ou os termos bloqueados.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione o registro do perfil de pesquisa que você deseja clonar.
   Se o sistema solicitar que você mude o escopo da aplicação para que você possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. Selecione **Clone** .
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo de perfil, insira um rótulo para o novo registro de perfil de pesquisa e selecione **OK** .
5. **Opcional:** Faça mudanças nas configurações do perfil de pesquisa clonado.
   Para obter detalhes sobre as configurações do perfil de pesquisa, consulte Crie um perfil de pesquisa, Sinônimos, Palavras irrelevantes, Tratamento de erros de digitação, Resultados do Genius. Regras de melhoria de resultados.
6. Publique seu perfil de pesquisa clonado selecionando **Publicar** .
   Para obter mais informações sobre os efeitos da publicação de um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Resultado
Seu registro de perfil de pesquisa clonado aparece na tabela Perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois
Edite o registro de configuração da aplicação de pesquisa de sua escolha e vincule-o ao seu perfil de pesquisa clonado. Para obter detalhes sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

#### Sinônimos

Expandem as consultas de pesquisa para incluir termos adicionais com significado ou uso equivalente. Melhore o recall de pesquisa configurando dicionários de sinônimos e definindo sinônimos.

Para definir sinônimos, modifique o dicionário de sinônimos padrão para um perfil de pesquisa ou crie um novo dicionário de sinônimos vinculado a um ou mais perfis de pesquisa. Crie e publique sinônimos para cada dicionário. Publique o dicionário para fazer com que seus sinônimos entrem em vigor para pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode excluir dicionários de sinônimos que não estão vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

## Uso de sinônimos na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido em um sinônimo, Pesquisa com IA expande a pesquisa para incluir todos os termos equivalentes definidos no sinônimo.

Por exemplo, um sinônimo pode expandir o termo de consulta de pesquisa férias para Férias OU feriado OU pto . A consulta expandida retorna registros que contêm qualquer um dos três termos equivalentes.

## Condições para qualificação de sinônimo

Para ser qualificado para expandir os termos de uma consulta de pesquisa, um sinônimo deve atender às seguintes condições:

- Ele deve estar ativo.
- O dicionário de sinônimos que o inclui deve ser publicado.
- Seu comprimento não excede limite de comprimento do termo do dicionário .

O sistema localiza sinônimos qualificados em dicionários de sinônimos da seguinte forma:

| Condição | Resultado |
|---|---|
| O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa vincula um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa. | O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos vinculado.<br><br>Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa seja vinculado a um dicionário de sinônimos em francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente sinônimos do dicionário de sinônimos em francês vinculado são qualificados para expandir os termos de consulta de pesquisa. |
| O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa. | O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês).<br><br>Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de sinônimos em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês) são qualificados para expandir os termos de consulta de pesquisa. |

Para obter mais detalhes sobre o suporte a idiomas em dicionários de sinônimos, consulte Dependência de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Sinônimos e cargas úteis

Cada sinônimo inclui dois ou mais termos equivalentes, definidos em dois campos. . **Prazo** o campo contém um termo designado como rótulo do sinônimo. . **Carga** O campo contém os termos equivalentes restantes, formatados como uma matriz JSON.

A expansão do termo sinônimo é bidirecional. Pesquisa com IA o trata todos os termos definidos em **Prazo** e. **Carga** campos como equivalentes, conforme ilustrado na tabela a seguir.

| Caso de uso | Comportamento de expansão de sinônimos |
|---|---|
| O termo da consulta de pesquisa corresponde ao termo de um sinônimo **Prazo** campo | Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para corresponder a todos os termos equivalentes do **Carga** campo. |
| O termo de consulta de pesquisa corresponde a um termo do **Carga** campo | Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para corresponder ao termo de **Prazo** e todos os termos equivalentes restantes do **Carga** campo. |

## Limite de comprimento do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos sinônimos que excedem 256 caracteres. Você pode substituir este limite padrão adicionando o. *`query.maxDictionaryTermLength`*propriedade do sistema. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo de caracteres permitido para termos de dicionário de palavras irrelevantes e sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

⚠ **Aviso:** Tenha cuidado ao aumentar o limite de comprimento do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos longos do dicionário aumenta Pesquisa com IA e, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

## Frases com várias palavras

Um termo sinônimo pode incluir uma única palavra ou uma frase com várias palavras. Pesquisa com IA expande frases com várias palavras quando os termos da consulta de pesquisa correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras fraseadas na definição de sinônimo. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma disposição diferente, nenhuma expansão ocorrerá.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve Pesquisa com IA comportamento de expansão para um sinônimo que inclui a palavra única `401k` e a frase com várias palavras `conta de descontinuação` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Termos de consulta de pesquisa | Comportamento de expansão de sinônimos |
|---|---|
| 401k | Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a qualquer um deles 401k ou conta de descontinuação . |
| conta de descontinuação | Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a qualquer um deles 401k ou conta de descontinuação . |
| banco da conta de aposentadoria | Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a qualquer um deles 401k ou conta de descontinuação além de banco . |
| descontinuação da conta | Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa. |
| conta bancária de aposentadoria | Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa. |

Quando os termos de consulta de pesquisa correspondem a um sinônimo de vários termos, Pesquisa com IA trata esses termos como uma frase entre aspas. Por exemplo, se você definir 401k e. conta de descontinuação e um usuário pesquisa os termos não citados conta de descontinuação , Pesquisa com IA retorna resultados que correspondem à frase entre aspas "conta de aposentadoria" .

## Distinção entre maiúsculas e minúsculas

Por padrão, a expansão de sinônimos ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a distinção entre maiúsculas e minúsculas para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir um sinônimo incluindo a palavra CASO e a frase Computer-Aided Software Engineering , Pesquisa com IA expande as pesquisas de CASO mas não pesquisa caso .

## Sensibilidade de pontuação

Por padrão, a expansão de sinônimos ignora a pontuação ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade de pontuação para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a sensibilidade de pontuação está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, suponha que você defina um sinônimo igual U-S-A. com Universidade do Sul da Austrália e outro sinônimo igual EUA com Estados Unidos da América . Sem a sensibilidade de pontuação habilitada, uma pesquisa por EUA expande para corresponder a ambos Universidade do Sul da Austrália e. Estados Unidos da América . Quando a sensibilidade de pontuação está habilitada, a mesma pesquisa só se expande para corresponder Estados Unidos da América .

## Dependência de idioma

A expansão de sinônimos depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de sinônimos e esse idioma se aplica a todos os sinônimos definidos no dicionário. Os sinônimos de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa são qualificados para expansão.

**Nota:** Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver um dicionário de sinônimos vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA Usa o dicionário de sinônimos padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA o oferece suporte a dicionários de sinônimos para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre sinônimos e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com sinônimos |
|---|---|
| Resultados do Genius | Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.<br><br>Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta. |
| Lema e normalização Unicode | Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará. |
| Regras de melhoria de resultado | Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com sinônimos |
| --- | --- |
| | **Nota:** A partir do Xanadu versão, Pesquisa com IA usa sinônimos para expandir os valores do campo de contexto do usuário ao aplicar ações de impulso de regras de melhoria de resultado. Como exemplo, se o local de contexto do usuário for Paris e você define um sinônimo que define Paris e. França como equivalente, sua regra de melhoria de resultado aumenta os documentos que contêm França e aqueles que contêm Paris . Para obter mais detalhes sobre ações de impulso, consulte Impulsione os resultados da pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado. |
| Palavras irrelevantes | Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa.<br><br>Por exemplo, suponha que você defina como e um como palavras irrelevantes e SAAS↔software como um serviço como um sinônimo.<br>• Se você pesquisar saas, Pesquisa com IA manterá os termos as e a na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:<br>◦ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original saas<br>◦ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo software como um serviço (software as a service)<br>• Se você pesquisar software as a service, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa as e a ao verificar se há expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:<br>◦ registros que contêm a frase software as a service<br>◦ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo saas |
| Tratamento de erros de digitação | Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Publicando dicionários de sinônimos

A publicação de um dicionário de sinônimos faz com que suas configurações e sinônimos ativos tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de sinônimos do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou os sinônimos ativos no Pesquisa com IA.

### Crie um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de sinônimos e vincule-o a um perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para fazer com que um dicionário de sinônimos afete o comportamento de pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou posteriormente. Para saber mais sobre como vincular um dicionário salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Criar e vincular** .
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário.
5. Selecione **Enviar**.

#### Resultado
O novo dicionário de sinônimos aparece na lista relacionada Sinônimos.

#### O que Fazer Depois
Para que as configurações de dicionário de sinônimos novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Criar sinônimos

Defina termos a serem tratados como equivalentes em consultas de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você já deve ter criado um dicionário de sinônimos. Para obter informações sobre como criar dicionários de sinônimos, consulte Crie um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de sinônimos ao qual você deseja adicionar o novo sinônimo.

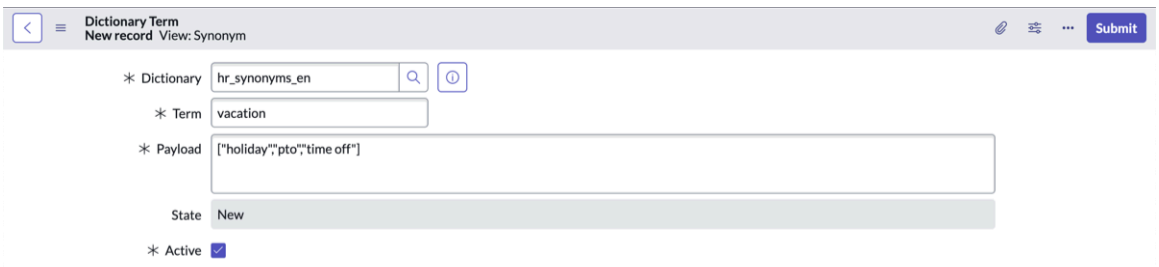
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em Pesquisa com IA Lista relacionada Termos do dicionário, selecione **Novo** .
4. No formulário Termo do dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termo do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   O novo sinônimo aparece em Pesquisa com IA Lista relacionada de termos do dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada sinônimo adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.
   - Para salvar o dicionário modificado e atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar** .
   - Para salvar o dicionário modificado sem atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Atualizar** .

### Example: Defina um sinônimo com palavras e frases equivalentes

Este exemplo mostra uma definição de sinônimo `férias` , `feriado` , PTO e a frase `folga` como equivalente.




### Clone um dicionário de sinônimos

Crie uma cópia de um dicionário de sinônimos existente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A clonagem de um dicionário de sinônimos copia as configurações do dicionário de origem e todos os termos sinônimos definidos. Esse processo pode economizar tempo quando você precisar de vários dicionários de sinônimos que tenham muitos termos sinônimos em comum.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Se necessário, expanda o grupo de registros de sinônimos e abra o dicionário de sinônimos que você deseja clonar.
3. Selecione **Clone** .
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de sinônimos em **Rótulo de dicionário clonado** e selecione **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O novo formulário Dicionário de sinônimos é aberto. Todos os termos sinônimos definidos no dicionário de origem aparecem em Pesquisa com IA Lista relacionada de termos do dicionário.

#### Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa

Vincular um dicionário de sinônimos existente a um ou mais perfis de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular um único dicionário de sinônimos a vários perfis de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Link existente** .
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, selecione o dicionário de sinônimos e o perfil de pesquisa a serem vinculados.
   a. Selecione o ícone de pesquisa de referência para **Dicionário** campo.
   b. Selecione o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário.

### Resultado
O dicionário de sinônimos selecionado aparece na lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois
Para fazer a nova vinculação de dicionário de sinônimos entrar em vigor, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

#### Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa

Remover um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de sinônimos, primeiro você deve desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de sinônimos, consulte Exclua um dicionário de sinônimos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione a opção do dicionário de sinônimos que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.
4. Selecione **Desvincular selecionado** .

### Resultado
O dicionário de sinônimos selecionado desaparece da lista relacionada sinônimos do perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois
Para que a mudança na vinculação do dicionário de sinônimos tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Exclua um dicionário de sinônimos

Remova um dicionário de sinônimos que não esteja vinculado de nenhum perfil de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   . Pesquisa com IA A lista de dicionários aparece com um **[Type] [Verificação ortográfica]** condição de filtro aplicada e registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Se necessário, expanda o grupo de registros de sinônimos e abra o dicionário de sinônimos que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

> **Nota:** Se o dicionário de sinônimos ainda estiver vinculado a qualquer perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

### Resultado
O dicionário de sinônimos selecionado desaparece do Pesquisa com IA Lista de dicionários.

## Palavras irrelevantes

Palavras irrelevantes removem termos de consulta de pesquisa que não produzem resultados significativos. Melhore a precisão e a relevância da pesquisa configurando dicionários de palavras irrelevantes e definindo palavras irrelevantes.

Palavras irrelevantes são termos comuns que aparecem em uma grande proporção de registros indexados. Exemplos de tais termos podem incluir artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições. Ao definir esses termos como palavras irrelevantes, você pode melhorar a precisão da pesquisa e a relevância do resultado para os usuários.

Você pode definir palavras irrelevantes no dicionário de palavras irrelevantes padrão para um perfil de pesquisa ou criar seus próprios dicionários de palavras irrelevantes vinculados aos perfis de pesquisa. Crie e publique palavras irrelevantes para cada dicionário. Publique o dicionário para fazer com que suas palavras irrelevantes tenham efeito para pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode excluir dicionários de palavras irrelevantes que não estão vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

## Parar o uso de palavras na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido como uma palavra de parada, Pesquisa com IA remove o termo da consulta de pesquisa.

Por exemplo, uma palavra de interrupção pode remover o termo meu de uma consulta de pesquisa para atualizar meu laptop . Esta consulta de pesquisa modificada corresponde somente a registros que contêm os termos mais relevantes upgrade e. laptop .

## Condições para qualificação de palavra de parada

Para ser qualificado para remoção de termos de uma consulta de pesquisa, uma palavra de interrupção deve atender às seguintes condições:

- Ele deve estar ativo.
- O dicionário de palavras irrelevantes que o inclui deve ser publicado.
- Seu comprimento não excede limite de comprimento do termo do dicionário .

O sistema localiza palavras irrelevantes qualificadas nos dicionários de palavras irrelevantes da seguinte forma:

| Condição | Resultado |
|---|---|
| O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa vincula um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa. | O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes vinculado.<br><br>Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa vincule a um dicionário de palavras irrelevantes em francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes em francês vinculado são qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa. |
| O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa. | O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês).<br><br>Por exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de palavras irrelevantes em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) são qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais detalhes sobre o suporte a idiomas em dicionários de palavras irrelevantes, consulte Dependência de idioma.

### Limite de comprimento do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos de palavras irrelevantes que excedem 256 caracteres. Você pode substituir este limite padrão adicionando o. `query.maxDictionaryTermLength`propriedade do sistema. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo de caracteres permitido para termos de dicionário de palavras irrelevantes e sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

**Aviso:** Tenha cuidado ao aumentar o limite de comprimento do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos longos do dicionário aumenta Pesquisa com IA e, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

### Frases com várias palavras

Uma palavra de interrupção pode incluir uma única palavra ou uma frase com várias palavras. Pesquisa com IA remove frases com várias palavras da consulta de pesquisa quando os termos da consulta correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras fraseadas na definição de palavra de parada. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma disposição diferente, nenhuma remoção de termo ocorrerá.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve Pesquisa com IA comportamento de remoção de palavras irrelevantes para uma palavra irrelevantes que inclui a frase com várias palavras `conta de descontinuação` .

| Termos de consulta de pesquisa | Comportamento de remoção de palavras irrelevantes |
|---|---|
| minha conta de aposentadoria | Pesquisa com IA remove os termos `conta de descontinuação` da consulta de pesquisa. |
| minha conta bancária de aposentadoria | Pesquisa com IA remove os termos `conta de descontinuação` da consulta de pesquisa. |
| descontinuação da minha conta | Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta de pesquisa. |
| minha conta bancária de aposentadoria | Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta de pesquisa. |

### Distinção entre maiúsculas e minúsculas

Por padrão, Pesquisa com IA ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a distinção entre maiúsculas e minúsculas para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras de parada definidas no dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir um `RAID` palavra de interrupção em um dicionário com diferenciação de maiúsculas e minúsculas habilitada, Pesquisa com IA ignora o termo de consulta de pesquisa `RAID` mas trata o termo de consulta de pesquisa `raid` normalmente.

### Sensibilidade de pontuação

Por padrão, Pesquisa com IA ignora pontuação ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade de pontuação para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras de parada definidas no dicionário.

Quando a sensibilidade de pontuação está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Por exemplo, se você definir um `metade` palavra de interrupção em um dicionário com sensibilidade de pontuação habilitada, Pesquisa com IA remove o termo de consulta de pesquisa `metade` mas não remove o termo de consulta de pesquisa `metade` .

### Dependência de idioma

A remoção de palavras irrelevantes depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de palavras irrelevantes e esse idioma se aplica a todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário. Palavras irrelevantes de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa são qualificadas para remoção.

**Nota:** Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver um dicionário de palavras irrelevantes vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA Usa o dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA o oferece suporte a dicionários de palavras irrelevantes para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.

### Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre palavras irrelevantes e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com palavras irrelevantes |
| --- | --- |
| Resultados do Genius | Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com palavras irrelevantes |
| --- | --- |
| | Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta. |
| Lema e normalização Unicode | Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo. |
| Regras de melhoria de resultado | Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. |
| Sinônimos | Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa.<br><br>Por exemplo, suponha que você defina como e um como palavras irrelevantes e SAAS↔software como um serviço como um sinônimo.<br>• Se você pesquisar saas, Pesquisa com IA manterá os termos as e a na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:<br>○ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original saas<br>○ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo software como um serviço (software as a service)<br>• Se você pesquisar software as a service, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa as e a ao verificar se há expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:<br>○ registros que contêm a frase software as a service<br>○ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo saas |
| Tratamento de erros de digitação | Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com palavras irrelevantes |
| --- | --- |
| | corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo.<br><br>Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir `e-mail` como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá `e-mail` como uma correção automática ao pesquisar `e-mail`. |
| Operadores curinga | Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga % ou *, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina se e seu como palavras irrelevantes. Pesquisar por * não expandirá para corresponder a a ou seu, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como lá e estes. |

## Publicando dicionários de palavras irrelevantes

A publicação de um dicionário de palavras irrelevantes faz com que suas configurações e palavras irrelevantes ativas tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de palavras irrelevantes do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou palavras irrelevantes ativas no Pesquisa com IA.

### Crie um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de palavras irrelevantes e vincule-o a um perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para fazer com que um dicionário de palavras irrelevantes afete o comportamento de pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou posteriormente. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.Para saber mais sobre como vincular um dicionário de palavras irrelevantes salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Criar e vincular** .
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário.

5. Para salvar o novo dicionário de palavras irrelevantes e vinculá-lo ao perfil de pesquisa especificado, selecione **Enviar.**

### Resultado
O novo dicionário de palavras irrelevantes aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes.

### O que Fazer Depois
Para que as configurações do dicionário de palavras irrelevantes novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Criar palavras irrelevantes

Defina termos a serem removidos das consultas de pesquisa.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você já deve ter criado um dicionário de palavras irrelevantes. Para obter informações sobre como criar dicionários de palavras irrelevantes, consulte Crie um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de palavras irrelevantes ao qual você deseja adicionar a nova palavra irrelevantes.
3. Em Pesquisa com IA Lista relacionada Termos do dicionário, selecione **Novo** .
4. No formulário Termo do dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termo do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova palavra de interrupção aparece em Pesquisa com IA Lista relacionada de termos do dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada palavra de interrupção adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.
   - Para salvar o dicionário modificado e atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar** .
   - Para salvar o dicionário modificado sem atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Atualizar** .

## Clone um dicionário de palavras irrelevantes

Crie uma cópia de um dicionário de palavras irrelevantes existente.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A clonagem de um dicionário de palavras irrelevantes copia as configurações do dicionário de origem e todos os termos de palavras irrelevantes definidos. Esse processo pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

economizar tempo quando você precisar de vários dicionários de palavras irrelevantes que tenham muitos termos de palavras irrelevantes em comum.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Se necessário, expanda o grupo de registros Interromper palavra e abra o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja clonar.
3. Selecione **Clone** .
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de palavras irrelevantes em **Rótulo de dicionário clonado** e selecione **OK** .

### Resultado

O novo formulário dicionário de palavras irrelevantes é aberto. Todos os termos de palavras irrelevantes definidos no dicionário de origem aparecem em Pesquisa com IA Lista relacionada de termos do dicionário.

## Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa

Vincule um dicionário de palavras irrelevantes existente a um ou mais perfis de pesquisa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular um único dicionário de palavras irrelevantes a vários perfis de pesquisa. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Link existente** .
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, selecione o dicionário de palavras irrelevantes e o perfil de pesquisa a serem vinculados.
   a. Selecione o ícone de pesquisa de referência para **Dicionário** campo.
   b. Selecione o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário.

### Resultado

O dicionário de palavras irrelevantes selecionado aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois

Para fazer a nova vinculação do dicionário de palavras irrelevantes entrar em vigor, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, você deve primeiro desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, consulte Exclua um dicionário de palavras irrelevantes.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione a opção do dicionário de palavras irrelevantes que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.
4. Selecione **Desvincular selecionado** .

#### Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece da lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

#### O que Fazer Depois
Para que a mudança na vinculação do dicionário de palavras irrelevantes tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Exclua um dicionário de palavras irrelevantes

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   . Pesquisa com IA A lista de dicionários aparece com um **[Type] [Verificação ortográfica]** condição de filtro aplicada e registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Se necessário, expanda o grupo de registros Interromper palavra e abra o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

> **Nota:** Se o dicionário de palavras irrelevantes ainda estiver vinculado a qualquer perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece do Pesquisa com IA Lista de dicionários.

### Tratamento de erros de digitação

Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados do conteúdo indexado. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação para controlar a derivação de termos de correção automática.

Para definir termos de correção automática para um perfil de pesquisa, modifique as configurações no dicionário de manipulação de erros de digitação vinculado do perfil. O dicionário de manipulação de erros de digitação deriva uma lista de termos de correção automática do conteúdo indexado encontrado em fontes de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa. Atualize o dicionário de manipulação de erros de digitação para salvar suas configurações. Publique o perfil de pesquisa vinculado para disponibilizar termos de correção automática para pesquisas que usam o perfil.

Pesquisa com IA cria automaticamente um dicionário de manipulação de erros de digitação para um perfil de pesquisa quando você vincula origens de pesquisa a esse perfil. Não é possível excluir um dicionário de manipulação de erros de digitação, desvinculá-lo do perfil de pesquisa ou vinculá-lo a qualquer outro perfil de pesquisa.

Para desabilitar a correção automática de manipulação de erros de digitação para uma aplicação de pesquisa, desmarque **Habilite o tratamento de tipos** opção na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

## Condições para qualificação do termo de correção automática

Ao derivar sua lista de termos de correção automática, o dicionário de manipulação de erros de digitação considera somente termos indexados que atendam às seguintes condições:

- O termo inclui pelo menos 3 caracteres e não mais de 255 caracteres.
- O termo aparece pelo menos uma vez nos registros indexados das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa.

## Correção automática de termos de consulta de pesquisa

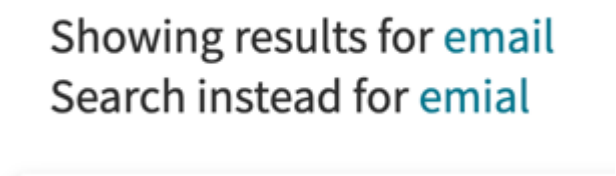
Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo não presente no dicionário de manipulação de erros de digitação, Pesquisa com IA procura termos no dicionário com ortografia semelhante. Se encontrar uma boa correspondência, ele substituirá automaticamente o termo de consulta de pesquisa original pelo termo do dicionário.

Por exemplo, uma pesquisa por `emial` , que não está presente em nenhum registro indexado, pode corrigir automaticamente para o termo com ortografia semelhante `e-mail` que existe em vários registros indexados e, portanto, aparece no dicionário de manipulação de erros de digitação.

Uma mensagem de notificação exibe o termo corrigido automaticamente. Os usuários podem selecionar o link nesta mensagem para repetir a pesquisa com o termo de consulta original.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Termos excluídos da correção automática

A correção automática ignora termos de consulta de pesquisa que atendem a qualquer uma das seguintes condições:

| Condição | Descrição |
|---|---|
| O termo de consulta de pesquisa inclui apenas 1 ou 2 caracteres | A correção automática ignora termos de consulta de pesquisa com menos de 3 caracteres.<br><br>Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa `ig`. |
| O termo de consulta de pesquisa inclui somente letras maiúsculas | Para habilitar a pesquisa de abreviações, a correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que contêm somente letras maiúsculas.<br><br>Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa `PINN`, mesmo que corrija automaticamente o formulário em minúsculas `pinn` para `pin`. |
| O termo de consulta de pesquisa inclui um ou mais dígitos numéricos | Para habilitar a pesquisa de números e identificadores alfanuméricos, a correção automática ignora termos de consulta de pesquisa que incluem dígitos numéricos.<br><br>Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa `402 KB`. |
| Termo de consulta de pesquisa excluído do dicionário de manipulação de erros de digitação | A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa excluídos do dicionário de manipulação de erros de digitação.<br><br>Para obter instruções sobre como excluir termos de um dicionário de manipulação de erros de digitação, consulte Exclua um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Atualização automática de listas de termos de correção automática

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação atualiza automaticamente sua lista de termos de correção automática após um intervalo definido. A operação de atualização tem o mesmo efeito que a republicação do perfil de pesquisa vinculado do dicionário.

Por padrão, os dicionários de manipulação de erros de digitação são atualizados a cada 24 horas. Se você quiser que a lista de termos seja atualizada com menos frequência, aumente esse intervalo nas configurações do dicionário.

## Dependência de idioma

O tratamento de erros de digitação depende do idioma. Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado das fontes de pesquisa.

Pesquisa com IA o oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Inglês, Finlandês, Francês - Canadá, Holandês, Francês, alemão, italiano, português, espanhol, e sueco . A derivação do termo de correção automática de erros de digitação não é compatível com Japonês, coreano, chinês simplificado ou chinês tradicional.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre a manipulação de erros de digitação e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com manipulação de erros de digitação |
|---|---|
| Resultados do Genius | Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.<br><br>Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta. |
| Lema e normalização Unicode | Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente. |
| Regras de melhoria de resultado | Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. |
| Palavras irrelevantes | Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com manipulação de erros de digitação |
| --- | --- |
| | Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir `e-mail` como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá `e-mail` como uma correção automática ao pesquisar `e-mail`. |
| Sinônimos | Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente. |

### Modifique as configurações de um dicionário de manipulação de erros de digitação

Modifique as configurações do dicionário de manipulação de erros de um perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação está vinculado a um perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Pesquisa com IA`* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa que contém o dicionário de manipulação de erros de digitação que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Manipulação de tipos, abra o registro do dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. Em Pesquisa com IA Formulário de dicionário, atualize os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário.
5. Selecione **Atualizar**.

#### O que Fazer Depois

Para que as configurações atualizadas de um dicionário de manipulação de erros tenham efeito, publique o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Exclua um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação

Evitar Pesquisa com IA da correção automática de um termo nas consultas de pesquisa do usuário excluindo o termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação.

#### Antes de Iniciar

Você já deve ter definido um perfil de pesquisa com uma ou mais origens de pesquisa vinculadas.

Função necessária: ais_admin



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja excluir um termo de manipulação de erros de digitação.
3. Na lista relacionada Manipulação de tipos, abra o dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. Em Pesquisa com IA Lista relacionada Termos do dicionário, selecione **Novo** .
5. No formulário Termo do dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termo do dicionário.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo termo aparece em Pesquisa com IA Lista relacionada de termos do dicionário com **Estado** definido como *New*.
7. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada termo adicional que você deseja excluir.
8. Selecione **Publicar**.
   O dicionário de manipulação de erros de digitação aparece na lista relacionada Manipulação de tipos com **Estado** definido como *Published*.

### O que Fazer Depois

Para que as configurações de manipulação de erros de digitação atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

#### Resultados do Genius

Opcionalmente, exiba as melhores respostas para uma consulta de pesquisa como cartões de resultados do Genius acionáveis incluídos com os resultados de pesquisa.

Uma configuração de resultado do Genius inclui uma condição de gatilho e uma lógica para criar respostas. A condição do gatilho determina se a configuração de resultado do Genius é ativada para uma consulta de pesquisa. Quando ativada, a configuração verifica se há resultados de pesquisa com relevância extremamente alta. Se encontrar algum, sua lógica de resposta preencherá um ou mais cartões de resultados do Genius com informações e ações derivadas desses resultados. Os cartões de resultados do Genius aparecem ao lado dos resultados de pesquisa normais, dando ao usuário acesso imediato às respostas e ações mais relevantes.

Para usar uma configuração de resultado Genius nas pesquisas, vincule-a a um ou mais de seus perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

## Limite de resultado e ordem de avaliação do resultado do Genius

Pesquisa com IA Avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa em uma ordem determinada pelo valor numérico **Pedido** Valores de campo, conforme definido na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa. Configurações de resultado do Genius com menor **Pedido** os valores de campo são avaliados antes daqueles com valores de campo mais altos. Como exemplo, uma configuração de resultado do Genius com **Pedido** 100 é avaliado antes de um com **Pedido** 200. Para saber como alterar a ordem de avaliação, consulte Defina a ordem de avaliação para as configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil. Por exemplo, você pode definir um **Pedido** Valor de 100 para a configuração de resultados do Genius de perguntas e Respostas em um perfil de pesquisa, mas defina um valor de 750 para a mesma configuração de resultado do Genius em um segundo perfil de pesquisa ao qual ele está vinculado.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Pesquisar formulário Configuração da aplicação.

## Condições do gatilho de resultado do Genius

Você pode selecionar qualquer uma das seguintes condições de gatilho para uma configuração de resultado do Genius:

- *Always*: A configuração de Resultado do Genius é ativada para todas as consultas de pesquisa.
- *NLU*: A configuração de Resultado do Genius é ativada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a um especificado Compreensão da linguagem natural( NLU intenção do modelo. Para obter mais informações sobre NLU modelos e intenções, consulte Compreensão da linguagem natural .
- *Term*: A configuração de Resultado do Genius é ativada quando a consulta de pesquisa consiste em um único termo ou frase especificado.

**Nota:** Uma configuração de resultado do Genius pode acionar e ainda não retornar respostas. As respostas de resultado do Genius são exibidas somente quando Pesquisa com IA tem confiança extremamente alta de que há uma resposta correta para a consulta de pesquisa. Normalmente, você deve esperar ver respostas de resultados do Genius para uma pequena porcentagem de consultas de pesquisa.

## Tipos de resposta de resultado do Genius

Uma configuração de resultado do Genius pode incluir um dos seguintes tipos de resposta:

- *Search*: Quando acionado, exibe cartões de resultados do Genius para resultados de uma consulta de pesquisa. A consulta de pesquisa deve ser definida em um script do lado do servidor incluído na configuração do resultado do Genius. Cada resultado de pesquisa é exibido como um cartão de resultado Genius separado, até um máximo de três cartões. Se a consulta de pesquisa não retornar resultados, nenhum cartão de resultado do Genius será exibido.
- *Script*: Quando acionado, exibe um cartão de resultado do Genius que contém pares de chave-valor. O objeto que contém esses pares de chave-valor deve ser definido em um script do lado do servidor incluído na configuração de resultado do Genius. O script pode usar métodos de qualquer ServiceNow AI Platform® API pública para construir este objeto.

## Suporte a idiomas

No sistema de base, os resultados do Genius são compatíveis somente com consultas de pesquisa em inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Limite de registro de tabela para configurações de resultado do Genius com NLU condições do gatilho

Se for um NLU o modelo inclui uma fonte de vocabulário de tabela que faz referência a uma tabela que contém mais de 100 000 registros, falha na sincronização da fonte de vocabulário. Quando a sincronização falha, o modelo não pode ser treinado com sucesso e as configurações de resultado do Genius que usam o modelo em NLU as condições do gatilho não funcionam corretamente.

⚠ **Aviso:** Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Para obter mais informações sobre NLU fontes de vocabulário, consulte NLU vocabulário .

### Feedback de revisão de resultados do Genius

Você pode revisar respostas individuais de resultado do Genius e fornecer feedback sobre sua precisão. Para fornecer feedback de revisão sobre uma resposta de resultado do Genius, selecione um dos ícones de miniatura mostrados no cartão de resposta:

- Se a resposta responder à sua pergunta com precisão, selecione o ícone de polegar para cima .
- Se a resposta responder à sua pergunta de forma incorreta, selecione o ícone de polegar para baixo .

Seu feedback ajuda ServiceNow Melhorar versões futuras das configurações de resultados do Genius.

### Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com os resultados do Genius |
|---|---|
| Lema e normalização Unicode | Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. |
| Palavras irrelevantes | Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com os resultados do Genius |
| --- | --- |
| | do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. |
| Sinônimos | Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. |
| Tratamento de erros de digitação | Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. |

### Configurações de resultado do Genius no sistema de base

Pré-configurado Pesquisa com IA As configurações de resultado do Genius exibem respostas concisas e acionáveis derivadas de resultados de pesquisa de alta relevância. Essas configurações retornam respostas de resultados do Genius para Itens do catálogo, tabelas, usuários e artigos de conhecimento que correspondem à sua pesquisa.

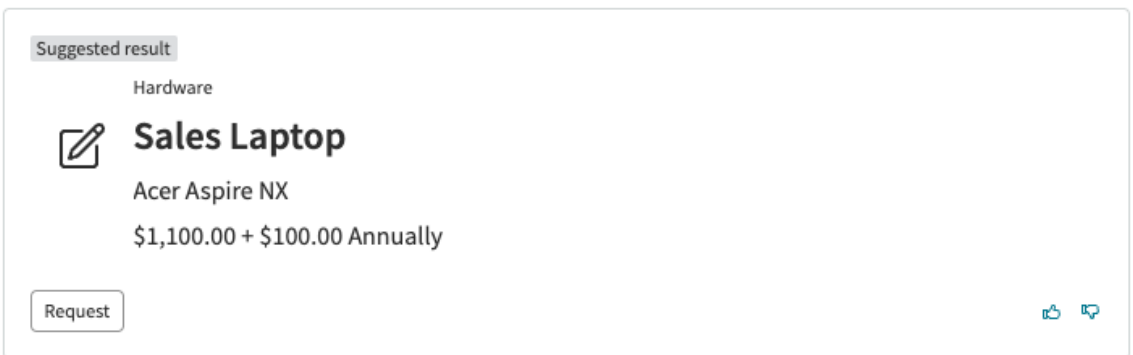
O sistema de base inclui várias configurações de resultado Genius.

**Nota:** Você pode vincular as configurações de resultado Genius do sistema de base aos seus próprios perfis de pesquisa. Você não pode modificar essas configurações de resultado do Genius, mas pode cloná-las e modificar as configurações clonadas.

### Resultados do Genius do item do catálogo

Os resultados do Genius do item do catálogo exibem os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de Item do catálogo. Você pode criar uma solicitação para o Item do catálogo diretamente no cartão de resposta.

**Cartão de resposta de Resultado do Genius do item do catálogo de amostra**




Selecione **Solicitação** Para criar uma nova solicitação para o Item do catálogo especificado.

Os resultados do Genius do item do catálogo são compatíveis somente com pesquisas em inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### NLQ Resultados do Genius

NLQ( Natural Language Query Uso dos resultados Genius NLQ processamento para exibir resultados relevantes de tabelas que correspondem à sua consulta de pesquisa. Cada NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius exibe uma visualização dos registros das tabelas correspondentes. Você pode navegar até a exibição de lista de uma tabela correspondente ou a. CMDB Espaço diretamente do cartão de resposta de resultado do Genius.

NLQ Os resultados do Genius não usam fontes indexadas ao encontrar tabelas que correspondam à sua consulta. Você não precisa definir uma tabela como uma origem indexada para torná-la qualificada para aparecer no NLQ Resultados do Genius.

Ao calcular NLQ Resultados do Genius, Pesquisa com IA identifica tabelas que correspondem à sua pesquisa usando o seguinte NLQ tipos de consulta:

- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando Central de análise. Para saber mais sobre Central de análise recursos de consulta de tabela, consulte Central de análise .
- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando Configuration Management Database (CMDB). . CMDB as consultas correspondem somente a tabelas que não estão definidas como origens indexadas. Para obter mais informações sobre CMDB recursos de consulta de tabela, consulte Gestão de configuração .

Pesquisa com IA combina os resultados desses tipos de consulta ao criar NLQ Cartões de resposta de resultado do Genius. Como resultado, um único NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius pode conter tabelas retornadas por Central de análise consultas, CMDB ou ambas.

Para obter mais informações sobre NLQ processando, consulte Natural Language Query .

### Formato de cartão de resposta

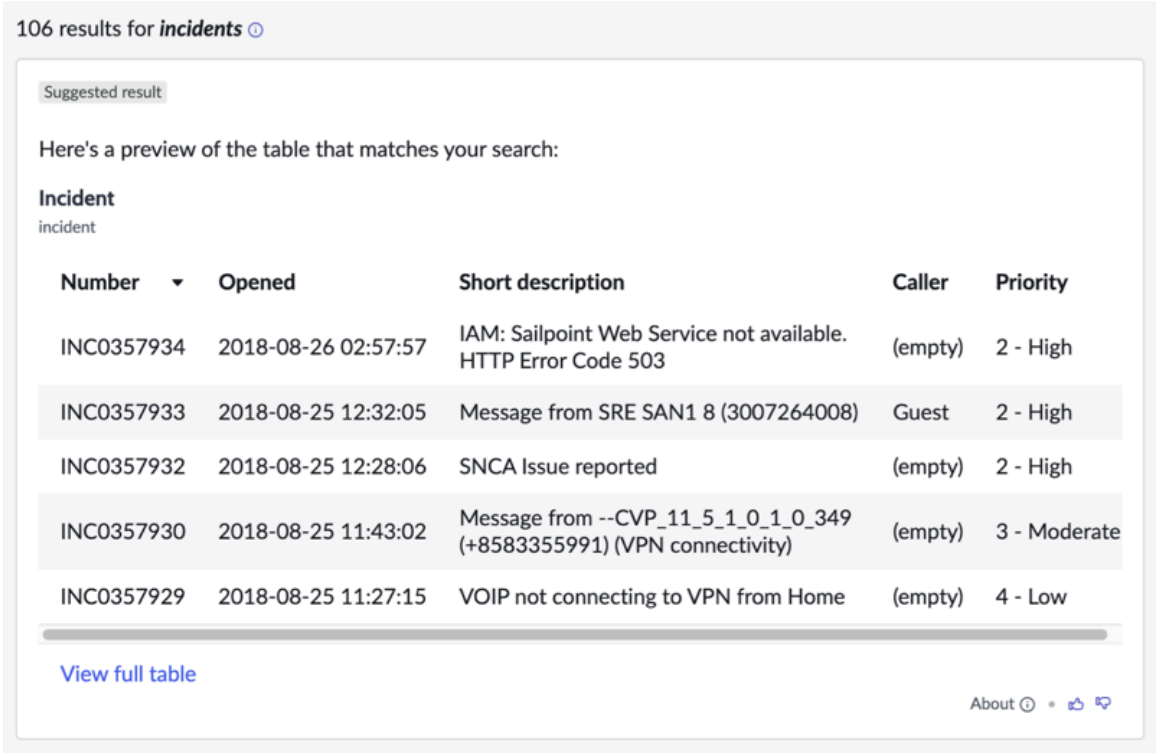
. NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius mostra resultados diferentes, dependendo de quantas tabelas sua pesquisa correspondeu.

**A pesquisa corresponde a uma única tabela**

Quando sua pesquisa corresponde a apenas uma tabela, a lista de visualização do cartão de resposta exibe até cinco registros dessa tabela. Para ver mais registros da tabela, selecione **Exibir tabela completa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



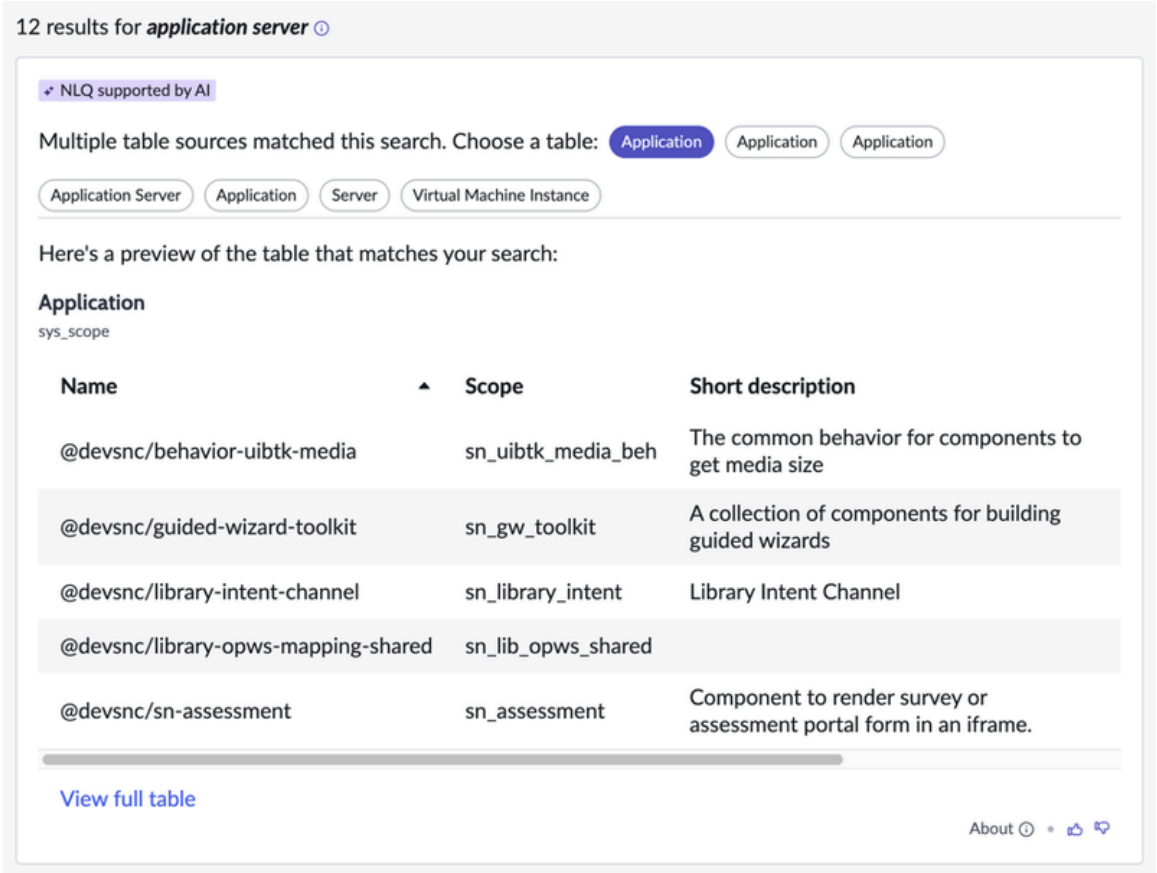

**A pesquisa corresponde a várias tabelas**

Quando sua pesquisa corresponde a várias tabelas, o cartão de resposta exibe as tabelas correspondentes como cápsulas ou como entradas em uma lista suspensa. Você pode selecionar qualquer uma das tabelas correspondentes para visualizar.

A lista de visualização exibe até cinco registros da tabela selecionada. Para ver mais registros da tabela, selecione **Exibir tabela completa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



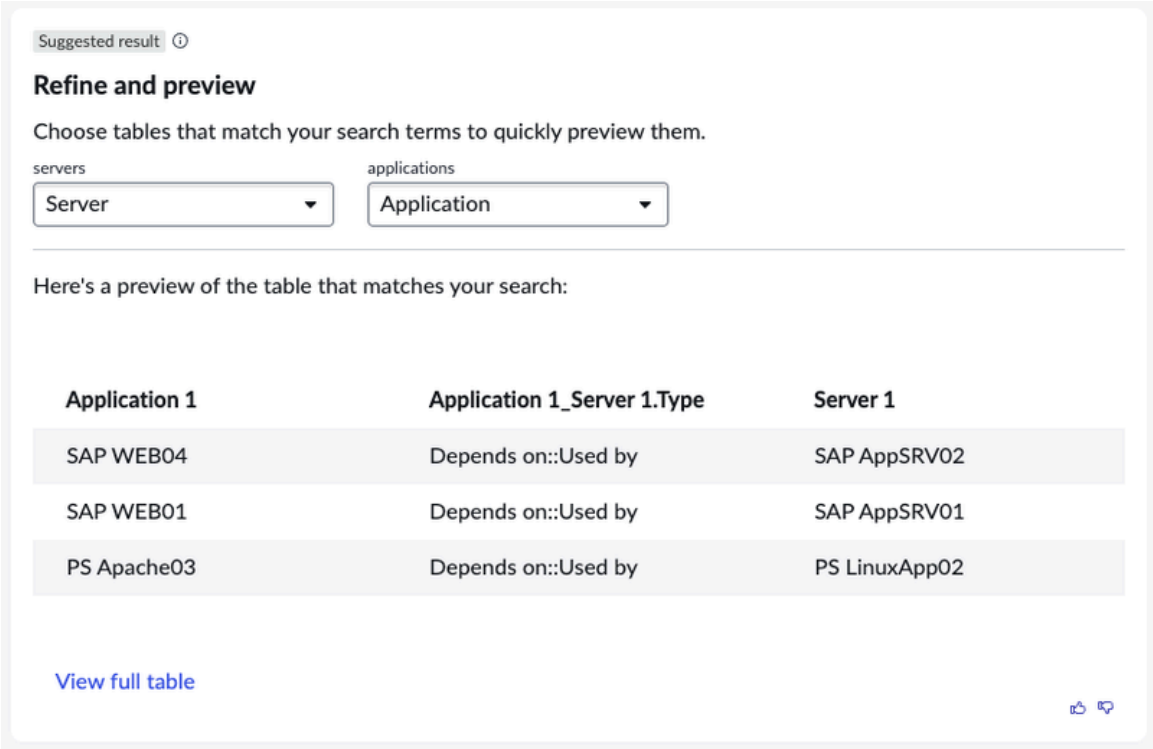

**Há correspondência de vários termos de pesquisa CMDB tabelas**

Quando vários termos em sua pesquisa correspondem CMDB, o cartão de resposta é exibido **Refine e visualize** controles. Uma lista suspensa é exibida para cada termo de pesquisa que corresponde a um ou mais CMDB tabelas. Use as listas suspensas para refinar seus resultados selecionando um CMDB tabela para cada termo de pesquisa correspondente.

A lista de visualização exibe registros de um CMDB pesquisa inteligente do espaço para as tabelas selecionadas, incluindo seus relacionamentos de conexão. Para ver mais registros das tabelas escolhidas, selecione **Exibir tabela completa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Exibição de tabelas completas

Ao selecionar **Exibir tabela completa** em um NLQ Cartão de resposta do resultado do Genius, a ação realizada depende de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Se a tabela tiver sido encontrada por uma consulta de tabela Central de análise, o sistema a mostrará na exibição de lista.
- Se a tabela foi encontrada por um CMDB consulta de tabela, o sistema a exibe em CMDB Espaço .

Os administradores de pesquisa podem personalizar essas ações. Para obter mais informações, consulte a seção Configure ações de navegação para NLQ Cartões de resposta de resultado do Genius.

## Revise o feedback

Alguns NLQ As respostas do resultado do Genius são exibidas *NLQ*Compatível com IA como o tipo de resposta, indicando que eles usaram inteligência artificial para ajudar a encontrar tabelas que correspondiam à sua consulta de pesquisa. Como essas respostas são geradas automaticamente, você deve revisá-las quanto à precisão.

Para fornecer feedback de revisão sobre um NLQ Resposta do resultado do Genius, selecione um dos ícones de polegar mostrados no cartão de resposta. Se as informações da resposta forem precisas, selecione o ícone de polegar para cima. Se as informações da resposta não estiverem precisas, selecione o ícone de polegar para baixo.

Seu feedback ajuda ServiceNow Melhorar versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Limitações

Como as outras configurações de resultado do Genius do sistema base, NLQ Os resultados do Genius são compatíveis somente com pesquisas em inglês.

NLQ Os resultados do Genius dependem Natural Language Query processamento, que pode aumentar o tempo necessário para retornar resultados na primeira pesquisa de um determinado conjunto de termos. Considere este impacto no desempenho antes de habilitar NLQ O Genius resulta em qualquer um dos seus Pesquisa com IA aplicações.

NLQ Os resultados do Genius não são compatíveis com as seguintes opções de consulta de tabela:

- Agrupamento de resultados de consulta de tabela
- Renderização de resultados de consulta de tabela como gráficos de pizza ou gráficos de barras
- Visualizações de tendência e pontuação única
- Palavras-chave que retornam resultados em formatos que não são de lista, como `total` , `contagem` , ou `média`

### Exibição NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa

Configure o sistema para exibir listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Você só precisa executar esta tarefa se quiser usar NLQ Os resultados do Genius são seus Portal de serviços aplicações de pesquisa. Se você usar somente NLQ Resultados do Genius em Next Experience aplicativos de pesquisa, você não precisa executar esta tarefa.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

*. `glide.service_portal.ais_nlq_enabled`*a propriedade do sistema determina se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Os administradores devem definir o valor desta propriedade do sistema como *`true`*. NLQ A configuração do resultado do Genius está ativa em qualquer Portal de serviços aplicação.

#### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Propriedade do sistema, insira esses valores.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | glide.service_portal.ais_nlq_enabled |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tipo | verdadeiro \| falso |
| Valor | verdadeiro |

Para obter detalhes sobre os valores desta propriedade do sistema, consulte Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius seção.

4. Pressione **Enviar** .
   O novo `glide.service_portal.ais_nlq_enabled`O registro aparece na exibição da lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

### Configure ações de navegação para NLQ Cartões de resposta de resultado do Genius

Configure as ações de navegação que são acionadas quando um usuário seleciona **Exibir tabela completa** em um NLQ Cartão de ação de resultado do Genius. Cada ação de navegação inclui uma carga de redirecionamento e pode opcionalmente incluir filtros para o nome de uma tabela, o. NLQ origem que retornou a tabela ou o perfil de pesquisa usado pela aplicação de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao selecionar **Exibir tabela completa** em um NLQ Cartão de resposta do resultado do Genius, a ação realizada depende de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Para uma tabela encontrada por uma Central de análise consulta de tabela, a tabela será exibida na exibição de lista.
- Para uma tabela encontrada por uma CMDB consulta de tabela, o espaço CMDB será aberto.

Como administrador de pesquisa, você pode personalizar as ações disponíveis para NLQ Cartões de resposta de resultado do Genius.

#### Procedimento
1. Navegue até Pesquisa com IA NLQ Exibição de lista da tabela Navegação [ais_nlq_navigation].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira ais_nlq_navigation.list .
   c. Pressione Enter.
2. Edite um registro de navegação existente ou crie um novo selecionando **Novo** .
3. Em Pesquisa com IA NLQ Formulário de navegação, preencha os campos da ação de navegação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem | Opcional NLQ filtro de origem da ação de navegação. A ação opera somente para tabelas que atendem a este filtro de origem. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para tabelas de qualquer NLQ origem que não está especificada em outra ação de navegação **Origem** campo.<br><br>Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: Uma com **Origem** definido como CMDB_WS e um segundo sem **Origem** valor do campo.<br><br>○ Quando um NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius exibe uma tabela retornada pelo CMDB NLQ origem, selecionando **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela atende à ação NLQ filtro de origem.<br><br>○ Quando um NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius exibe uma tabela do Central de análise NLQ origem, selecionando **Exibir tabela completa** em vez disso, aciona a segunda ação de navegação porque a tabela é NLQ a origem não atende às primeiras ações NLQ filtro de origem.<br><br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br><br>○ Valor padrão: Nenhum.<br><br>○ Valores compatíveis:<br><br>▪ *AC*: A ação de navegação só funciona para tabelas retornadas pelo Central de análise NLQ origem.<br><br>▪ *CMDB_WS*: A ação de navegação só funciona para tabelas retornadas pelo CMDB NLQ origem. |
| Carga da Ação | Carga JSON para a ação de navegação. O valor deste campo determina onde Pesquisa com IA redireciona quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um NLQ Cartão de resposta do resultado do Genius.<br><br>Ao enviar a carga JSON para redirecionamento, Pesquisa com IA substitui as seguintes referências por valores relevantes: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ *`${logID}`*: Substituído por NLQ ID da transação conforme mostrado nos logs do sistema.<br>○ *`${query}`*: Substituído pelo filtro de consulta da consulta de pesquisa original que acionou o. NLQ Resultado do Genius.<br>○ *`${table}`*: Substituído pelo nome da tabela visualizada em NLQ Cartão de resposta do resultado do Genius.<br>○ *`${utterance}`*: Substituído pela consulta de pesquisa original que acionou o. NLQ Resultado do Genius.<br><br>Como exemplo, a ação de navegação padrão que abre uma tabela no CMDB o espaço especifica esta carga de ação que usa todas as quatro referências:<br>`{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }`<br><br>○ Tipo: JSON<br>○ Valor-padrão: nenhum |
| Perfil | Referência opcional a um registro de perfil de pesquisa. A ação de navegação só opera em aplicações de pesquisa que usam o perfil de pesquisa referenciado.<br><br>Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer aplicação de pesquisa que não usa um perfil de pesquisa referenciado em outra ação de navegação **Perfil** campo.<br><br>Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: Uma com **Perfil** fazendo referência ao Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços e um segundo sem **Perfil** valor do campo de referência.<br><br>○ Ao pesquisar em uma aplicação que usa o Perfil de serviço padrão do Portal de serviços, selecione **Exibir tabela completa** em um NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius aciona a primeira ação de navegação porque o perfil de pesquisa em uso é aquele referenciado na ação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Ao pesquisar em qualquer outro aplicativo de pesquisa, selecione **Exibir tabela completa** em vez disso, aciona a segunda ação de navegação porque o perfil de pesquisa em uso não é referenciado na primeira ação de navegação.<br>◦ Tipo: Referência<br>◦ Valor-padrão: nenhum |
| Ação | Nome da ação de navegação.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor-padrão: nenhum |
| Tabela | Filtro de tabela opcional para a ação de navegação. A ação opera somente para a tabela cujo nome corresponde a este filtro.<br>Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer tabela que não tenha seu nome especificado em outra ação de navegação **Tabela** campo.<br>Por exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: Uma com **Tabela** definido como `my_custom_table` e um segundo sem **Tabela** valor do campo.<br>◦ Quando um NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius exibe sua tabela personalizada, selecionando **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela satisfaz o filtro de tabela da ação.<br>◦ Quando um NLQ O cartão de resposta de resultado do Genius exibe qualquer outra tabela, selecionando **Exibir tabela completa** em vez disso, aciona a segunda ação de navegação porque o nome da tabela não atende ao filtro de tabela da primeira ação.<br>◦ Tipo: Table_name<br>◦ Valor-padrão: nenhum |

4. Selecione **Atualizar** se você estiver editando um registro de ação de navegação existente, ou **Enviar** se você estiver criando um novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius

Uma propriedade do sistema determina se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.service_portal.ais_nlq_enabled | Especifica se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.<br><br>Se você ativar o. NLQ Configuração do resultado do Genius em qualquer Portal de serviços aplicação de pesquisa, defina o valor desta propriedade do sistema como *true*.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *true*: O sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.<br>◦ *false*: O sistema não exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ Respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.<br><br>⚠ **Aviso:** Este valor impede NLQ Respostas de resultado do Genius exibidas em Portal de serviços aplicações de pesquisa. |

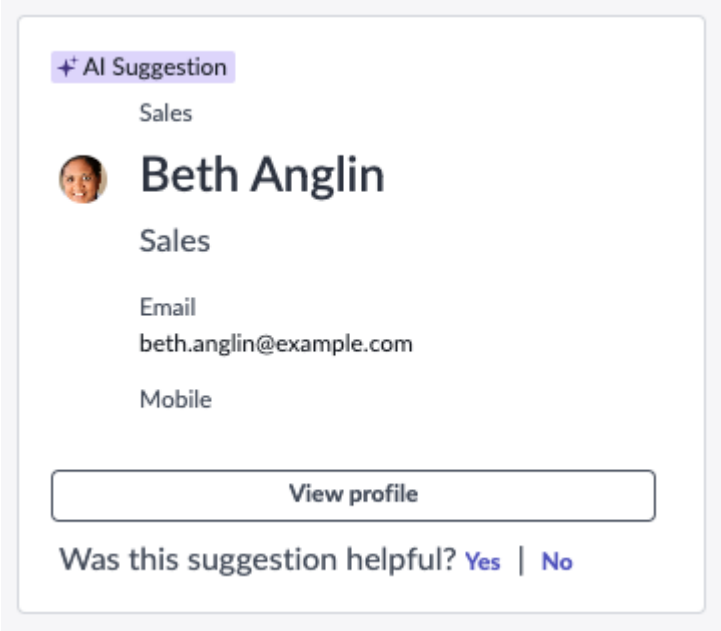
### Resultados do People Genius

Os resultados do Genius de pessoas exibem os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta de Resultado do People Genius mostra um único registro de usuário. Você pode exibir o perfil completo do usuário diretamente no cartão de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Cartão de resposta de Resultado do People Genius de amostra**




Selecione **Perfil de exibição** para ver o perfil do usuário.

Os resultados do People Genius são compatíveis somente com pesquisas em inglês.

A configuração de resultado do People Genius está inativa no sistema de base. Para saber como ativá-lo, consulte Ativar Resultados do People Genius.

⚠ **Aviso:** Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

### Ativar Resultados do People Genius

Habilitar Pesquisa com IA Configuração de resultado Genius padrão de Pessoas para uso em seus perfis de pesquisa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Aviso:** Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de resultado Genius padrão de Pessoas está inativa no sistema de base. Para usar esta configuração de resultado Genius em seus perfis de pesquisa, você deve ativá-la.

**Nota:** Se você fez upgrade do Quebec Esta configuração de resultado do Genius já está ativada. Você não precisa executar as etapas desta tarefa.

Como parte da ativação, você precisa executar um trabalho programado que treina e publica o padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius. Isso *NLU*O modelo contém intenções usadas pela configuração Pessoas *NLU*gatilho.

Para obter mais informações sobre a configuração de resultado Genius padrão de Pessoas, consulte Resultados do People Genius.

### Procedimento

1. Treine e publique o padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
   b. Abra *Pesquisa com IA***Criar modelo de treinamento** trabalho.
   c. Selecione **Executar agora**.
   d. Verifique o status de publicação do NLU navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**.
   . **Última publicação** o valor do campo é exibido, o. NLU o modelo é treinado e publicado. Agora você pode ativar a configuração de resultado Genius padrão de Pessoas.
2. Ative a configuração de resultado Genius padrão de Pessoas.
   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
   b. Abra a configuração de resultado do People Genius.
   c. Em Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius, selecione **Estado ativo de mudança** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius.
Da configuração do resultado do Genius **Ativo** o valor do campo muda para `true`.

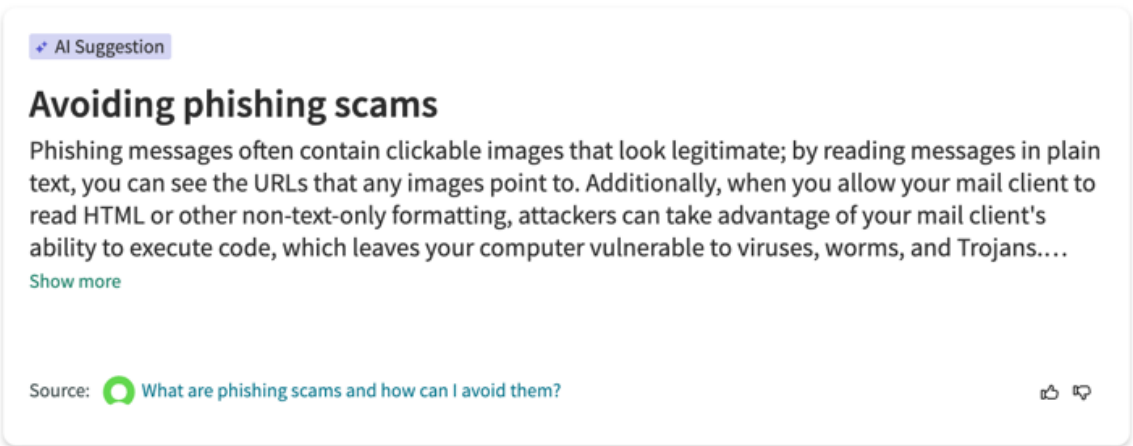
**Resultado**
A configuração de resultado do Genius do People está disponível para uso em perfis de pesquisa.

### Perguntas e Respostas Genius

Os resultados do Genius de perguntas e Respostas exibem os principais resultados de pesquisa extraídos de campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e as tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único Knowledge artigo. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta.

A *snippet* é uma seção de texto curta, normalmente com comprimento de parágrafo, que contém informações úteis e relevantes. Respostas de um resultado Genius *snippet de tópico* indica o assunto da resposta, enquanto *snippet de resposta* fornece detalhes sobre esse assunto.

**Cartão de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas de amostra**




Selecione **Exibir artigo** para exibir o completo Knowledge artigo.

**Nota:** As configurações de propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam os resultados do Genius de perguntas e Respostas. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Os resultados do Genius de perguntas e Respostas são compatíveis somente com pesquisas em inglês.

Como a implementação de perguntas e Respostas é baseada em redes neurais profundas que estão melhorando continuamente, os resultados de perguntas e Respostas para consultas específicas podem variar de versão para versão. Artigos impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm mais probabilidade de aparecer como resultados Genius de perguntas e Respostas, mas não é garantido que apareçam.

## Extração de snippet de tópico e resposta para resultados do Genius de perguntas e Respostas

Por padrão, Pesquisa com IA determina automaticamente quais elementos de um Knowledge Valores de campo HTML do artigo a serem extraídos como o tópico de perguntas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas e snippets de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento de extração.

O comportamento de extração de snippet de resposta e tópico varia de acordo com a tabela de origem do Knowledge artigo:

| Knowledge origem do artigo | Extração de snippet de resposta e tópico de perguntas e Respostas |
|---|---|
| Tabela de Perguntas frequentes [kb_template_faq]<br><br>**Nota:** Esta tabela é habilitada quando você ativa o. Gestão de conhecimento Plug-in avançado (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Ative o. Gestão de conhecimento Plug-in avançado | Pesquisa com IA Extrai o snippet do tópico de perguntas e Respostas do Knowledge registros do artigo **Pergunta** Campo HTML. Ele extrai o snippet de resposta de perguntas e Respostas dos registros **Resposta** Campo HTML. |
| Base de conhecimento [kb_knowledge] e todas as outras tabelas que a estendem | Pesquisa com IA Extrai o tópico de Perguntas e Respostas e os snippets de resposta do Knowledge Campos HTML do registro do artigo. |

Como o comportamento de extração padrão favorece a precisão da pesquisa, ele pode não extrair todos os tópicos de perguntas e Respostas desejados e snippets de resposta. Você pode substituir o comportamento de extração de um Knowledge Designando manualmente snippets de tópico e resposta nos campos HTML desse artigo. A designação manual de snippets aumenta a probabilidade de que eles apareçam como resultados de perguntas e Respostas, mas não garante que eles apareçam.

Para designar manualmente snippets para um artigo, defina as seguintes classes HTML em elementos nos campos HTML do artigo.

| Classe HTML | Descrição |
|---|---|
| `"sn_snippet_topic"` | Defina esta classe no elemento de campo HTML que contém o texto que você deseja designar como o snippet do tópico Resultado do Genius de perguntas e Respostas para Knowledge artigo. |
| `"sn_snippet_answer"` | Defina esta classe no elemento HTML que contém o texto que você deseja designar como snippet de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas para Knowledge artigo.<br><br>**Nota:** Os snippets de resposta devem ter de 250 a 300 caracteres. Trechos de resposta mais longos podem ser cortados quando exibidos no cartão de Resultados do Genius de Perguntas e Respostas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Modelo de compreensão de leitura por máquina

Pesquisa com IA Usa um modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) para validar snippets de resposta extraídos. O modelo de MRC analisa cada snippet extraído para determinar se ele responde à sua pergunta. Um snippet de resposta deve passar nesta etapa do filtro de validação antes de ser exibido como uma resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas.

Quando você habilita a extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas, o modelo MRC também encontra o intervalo exato do texto no snippet extraído que representa a resposta à sua pergunta.

Você não pode definir configurações para modelos MRC ou escolher qual modelo usar para resultados do Genius de perguntas e Respostas. Pesquisa com IA Executa testes A/B com diferentes valores de parâmetro de consulta de pesquisa para selecionar automaticamente o melhor modelo de MRC para você. Para obter mais detalhes sobre este processo de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa.

## Gestão de conhecimento E Perguntas e Respostas Genius

Quando você ativa o. Gestão de conhecimento O plug-in avançado (com.snc.knowledge_advanced), os resultados do Genius de perguntas e Respostas podem retornar respostas de registros na tabela Perguntas frequentes [kb_template_faq], bem como registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e suas tabelas secundárias.

Além disso, se uma consulta de pesquisa atender a uma das seguintes condições, Pesquisa com IA Ignora as rotinas usuais de perguntas e Respostas e retorna os registros de perguntas frequentes **Resposta** Valor do campo como uma resposta de resultado do Genius de perguntas e Respostas:

- A consulta de pesquisa do usuário corresponde exatamente a. **Pergunta** Valor do campo do registro de Perguntas frequentes.
- Uma regra de melhoria de resultado promove o registro de perguntas frequentes para ser o primeiro resultado da pesquisa do usuário

Como exemplo, suponha que você crie um registro de Perguntas frequentes com **Pergunta** Como redefinir minha senha? . Quando um usuário pesquisa Como redefinir minha senha , Pesquisa com IA Retorna um cartão de Resultado do Genius de perguntas e Respostas com um snippet de resposta extraído dos registros de Perguntas frequentes **Resposta** valor do campo.

## Interação com outros recursos de pesquisa para resultados do Genius de perguntas e Respostas

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius de perguntas e Respostas e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com os resultados do Genius de perguntas e Respostas |
|---|---|
| Regras de melhoria de resultado com ações de bloco | Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora os resultados de pesquisa bloqueados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com os resultados do Genius de perguntas e Respostas |
|---|---|
| Palavras irrelevantes | Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta. |
| Sinônimos | Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta. |
| Tratamento de erros de digitação | Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta. |

### Extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas

A extração de factoid usa o modelo MRC (Machine Reading Comprehension, compreensão de leitura automática) para encontrar o intervalo exato do texto em um snippet extraído mais longo que representa a resposta à sua pergunta.

## Habilitando a extração de factoid

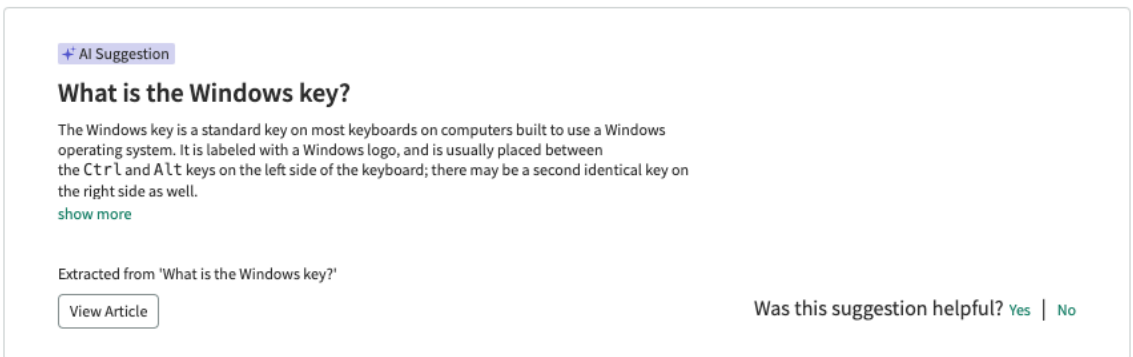
Para habilitar a extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas, defina `glide.ais.genius_result.qna_mode`propriedade do sistema para **frase** ou **snippet** .

Para obter detalhes sobre como definir esta propriedade do sistema, consulte Defina o modo de extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas seção. Para saber mais sobre os efeitos dos valores desta propriedade do sistema, consulte Propriedades do sistema para extração de factoid nos resultados do Genius de perguntas e Respostas seção.

## Exemplos de extração de factoid

As imagens a seguir ilustram como o. `glide.ais.genius_result.qna_mode`A configuração da propriedade do sistema afeta a exibição dos cartões de resposta de Resultados do Genius de perguntas e Respostas para uma amostra `O que é a chave do Windows?` pesquise em Portal de serviços.

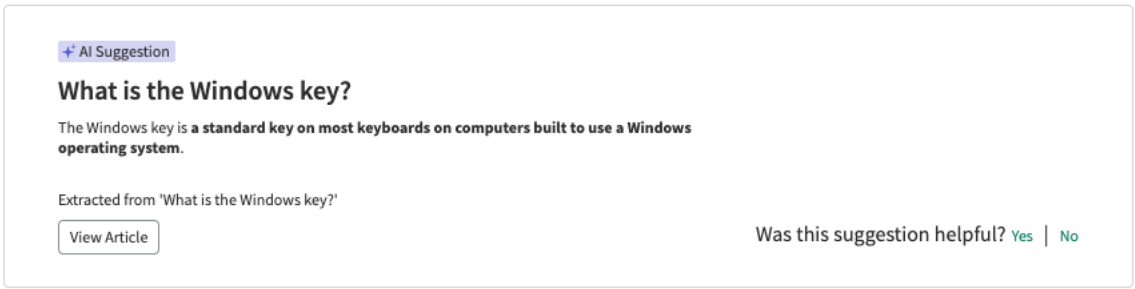
- Com a propriedade do sistema definida como *none*, O cartão de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibe o snippet de texto extraído completo sem realce:



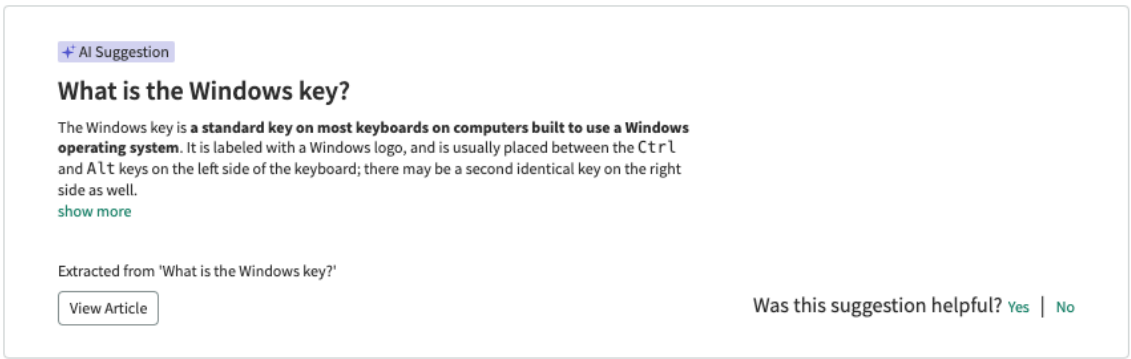

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com a propriedade do sistema definida como *sentence*, O cartão de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas exibe somente a frase que contém o factoid e destaca o factoid:




- Com a propriedade do sistema definida como *snippet*, O cartão de resposta do Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibe o snippet de texto completo extraído e destaca o factoid:




### Defina o modo de extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas

Especifique como você deseja que a extração de factoid exiba e destaque as respostas para os resultados do Genius de perguntas e Respostas.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode especificar o modo de extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas definindo o valor de *glide.ais.genius_result.qna_mode*propriedade do sistema. Esta propriedade do sistema não existe no sistema de base, portanto, pode ser necessário adicioná-la.

#### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira sys_properties.list .
   c. Pressione Enter.
2. PESQUISE um registro de propriedade do sistema com nome *glide.ais.genius_result.qna_mode*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se existir um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
- Se não existir nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo** , em seguida, insira glide.ais.genius_result.qna_mode No formulário Propriedades do sistema **Nome** campo.

3. No formulário Propriedades do sistema **Valor** , insira um dos seguintes valores:
   - *none* Se você quiser desabilitar a extração de factoid e o realce para resultados do Genius de perguntas e Respostas.
   - *sentence* Se você quiser que os cartões de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibam somente a frase que contém o factoid (e para realçar o factoid).
   - *snippet* Se você quiser que os cartões de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibam o snippet de texto extraído completo que contém o factoid (e para realçar o factoid).

   Para obter detalhes sobre esses valores de propriedade do sistema, consulte Propriedades do sistema para extração de factoid nos resultados do Genius de perguntas e Respostas seção.
4. Selecione o registro de propriedade do sistema modificado **Enviar** ou **Atualizar** .

### Propriedades do sistema para extração de factoid nos resultados do Genius de perguntas e Respostas

Uma propriedade do sistema determina como o sistema extrai factoids de artigos de conhecimento ao calcular os resultados do Genius de perguntas e Respostas.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.ais.genius_result.qna_mode | Especifica o modo de extração de factoid que você deseja que os resultados do Genius de perguntas e Respostas usem.<br>Para obter mais informações sobre extração de factoid, consulte Extração de factoid para resultados do Genius de perguntas e Respostas seção.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *none*<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *none*: Os cartões de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibem o snippet completo extraído do artigo HTML de origem sem realçar.<br>◦ *sentence*: Os cartões de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibem a frase do artigo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | HTML de origem que contém o factoid, com o factoid realçado, se possível.<br>○ *snippet*: Os cartões de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas exibem o snippet completo extraído do artigo HTML de origem, com o factoid realçado, se possível. |

### Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa

Vincular uma configuração de resultado do Genius a um ou mais perfis de pesquisa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar uma configuração de resultado do Genius, vincule-a a um perfil de pesquisa. Pesquisa com IA Avalia a configuração de resultado do Genius para todas as pesquisas feitas com o perfil de pesquisa.

Você pode vincular uma única configuração de resultado do Genius a vários perfis de pesquisa. Um perfil de pesquisa pode incluir vários links de configuração de resultados do Genius.

Pesquisa com IA Avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa em uma ordem determinada pelo valor numérico **Pedido** Valores de campo, conforme definido na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa. Configurações de resultado do Genius com menor **Pedido** os valores de campo são avaliados antes daqueles com valores de campo mais altos. Como exemplo, uma configuração de resultado do Genius com **Pedido** 100 é avaliado antes de um com **Pedido** 200.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a configuração de resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Link existente** .
4. No formulário Pesquisa de perfil - Mapeamento dos resultados do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius.

   **Nota:** Algumas configurações de resultado Genius são restritas a perfis de pesquisa específicos. Por exemplo, o. Now Assist Resultado do Genius de resposta a vários conteúdos a configuração só é permitida em Perfil de pesquisa de habilidades perfil de pesquisa. Se você selecionar uma configuração restrita de resultado do Genius e um perfil de pesquisa no qual não é permitido, uma mensagem de erro será exibida.

5. Selecione **Enviar**.

## Resultado

O novo link de configuração do resultado do Genius aparece na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Defina a ordem de avaliação para as configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa

Altere a ordem em que Pesquisa com IA Avalia as configurações de resultado do Genius vinculadas a um perfil de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA Avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa em uma ordem determinada pelo valor numérico **Pedido** Valores de campo, conforme definido na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa. Configurações de resultado do Genius com menor **Pedido** os valores de campo são avaliados antes daqueles com valores de campo mais altos. Como exemplo, uma configuração de resultado do Genius com **Pedido** 100 é avaliado antes de um com **Pedido** 200.

**Nota:** Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil. Por exemplo, você pode definir um **Pedido** Valor de 100 para a configuração de resultados do Genius de perguntas e Respostas em um perfil de pesquisa, mas defina um valor de 750 para a mesma configuração de resultado do Genius em um segundo perfil de pesquisa ao qual ele está vinculado.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Pesquisar formulário Configuração da aplicação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja definir a ordem de avaliação da configuração do resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, edite **Pedido** Valores de campo para configurações de resultado do Genius vinculadas ao perfil de pesquisa.
   Para obter detalhes sobre como editar valores de campo na lista relacionada, consulte Use o editor de lista .

#### O que Fazer Depois

Para fazer mudanças no **Pedido** os valores de campo entram em vigor, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Crie uma configuração de resultado do Genius

Crie uma configuração de resultado do Genius, defina a condição do gatilho e configure os resultados exibidos no cartão de resposta.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a nova configuração de resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Criar e vincular** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em Pesquisa com IA Configuração do resultado do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova configuração de resultado do Genius aparece na lista relacionada Resultados do Genius.
6. **Opcional:** Abra **Pedido** Para a nova configuração de resultado do Genius para controlar sua ordem de exibição para o perfil de pesquisa.

### O que Fazer Depois
As mudanças nas configurações de resultado do Genius entram em vigor na pesquisa assim que você as salva. Você não precisa publicar o perfil de pesquisa vinculado para que a nova configuração entre em vigor.

Se você selecionou um *NLU*condição do gatilho, você deve vincular um NLU E suas intenções para a configuração de resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincular um NLU Modelo e intenções para uma configuração de resultado Genius.

#### Vincular um NLU Modelo e intenções para uma configuração de resultado Genius

Especifique NLU Modelo e intenções a serem usados para uma configuração de resultado do Genius com um NLU condição do gatilho.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abra a configuração de resultado do Genius que você deseja vincular a NLU modelo para.
3. Em NLU Modelo relacionado, selecione **Link existente** .
4. Em Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU Mapeamento de modelo, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado
. NLU o modelo e suas intenções selecionadas aparecem em NLU Modelos relacionados.

### O que Fazer Depois
Para um NLU condição do gatilho para funcionar, o. NLU o modelo deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**.

#### Regras de melhoria de resultados

Defina regras com condições de gatilho configuráveis para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa para pesquisas específicas. Você também pode impulsionar os resultados de pesquisa para documentos que correspondam a elementos do contexto do usuário, como país, SO ou tipo de dispositivo do usuário.

As regras de melhoria de resultado com ações de impulso substituem a ordem de resultados de pesquisa padrão produzida pelo Pesquisa com IA recurso de relevância do aprendizado de máquina. As regras com ações de bloqueio ou promoção substituem o conjunto de resultados padrão para uma consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Estrutura de regra

Uma regra de melhoria de resultado consiste nestas partes:

- Um conjunto de condições que determina quando a regra é ativada.
- Um conjunto de ações de impulsionar, bloquear ou promover que determinam como a regra modifica os resultados da consulta de pesquisa quando ativada. A regra só pode incluir ações de um único tipo, mas pode incluir várias ações desse tipo.

As condições da regra incluem o seguinte:

- Um intervalo de datas limitado por datas de início e término. A regra só pode ser ativada durante o intervalo de datas especificado.
- Um idioma. A regra só poderá ser ativada se este idioma corresponder ao idioma da consulta de pesquisa.
- Como opção, um conjunto de uma ou mais condições do gatilho. Os gatilhos podem operar em palavras-chave de consulta de pesquisa individuais, na consulta de pesquisa completa ou em elementos do contexto do usuário de pesquisa, como departamento, idioma ou versão do navegador. A regra só pode ser ativada se todas as condições do gatilho forem atendidas.

As ações de regra incluem os seguintes tipos:

- *`Boost`*: Aumente as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa de uma fonte indexada que atendem às condições especificadas. Você pode selecionar qualquer uma das seguintes opções:
  - Aumentar a relevância de todos os resultados de pesquisa da origem indexada.
  - Aumentar a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campo que correspondem a um valor preenchido dinamicamente do contexto do usuário.
  - Aumente a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campo correspondentes a um valor de cadeia de caracteres estática especificado.
  - Aumente a relevância dos resultados de pesquisa da origem indexada que incluem valores de campo correspondentes aos sinônimos de um de seus dicionários de sinônimos.
- *`Block`*: Exclui resultados específicos da lista de resultados da consulta de pesquisa.
- *`Promote`*: Exibe resultados específicos no início da lista de resultados da consulta de pesquisa.

Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

As ações de bloqueio têm precedência sobre outras ações. Por exemplo, se duas regras de melhoria de resultado bloquearem e promoverem o mesmo resultado de pesquisa, Pesquisa com IA exclui o resultado da pesquisa da lista de resultados da consulta de pesquisa.

## Dependência de idioma

A ativação da regra de melhoria de resultado depende do idioma. Você especifica um idioma para cada regra de melhoria de resultado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA o oferece suporte a regras de melhoria de resultados para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre regras de melhoria de resultado com gatilhos de consulta e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com regras de melhoria de resultado |
|---|---|
| Lema e normalização Unicode | Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. |
| Palavras irrelevantes | Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. |
| Sinônimos | Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta. |
| Tratamento de erros de digitação | Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. |

Tradução automática

### Crie uma regra de melhoria de resultado

Crie uma regra para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa ou para bloquear resultados do Genius. Especifique as condições que ativam sua regra e escolha a ação que ela executa quando ativada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar condições de ativação e gatilhos para uma regra de melhoria de resultado. Os tópicos adicionais abordam etapas para configurar ações de impulsionar, bloquear ou promover para sua regra.

**Nota:** Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja adicionar a regra de melhoria de resultado.
3. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado, selecione **Criar** .
4. Em Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados.
5. Selecione **Enviar**.
   A lista relacionada Ações é exibida.
6. Escolha a ação que você deseja que a regra de melhoria de resultado execute quando ativada e consulte o tópico apropriado para obter as etapas de configuração:
   - Para aumentar as pontuações de relevância dos registros de resultados de pesquisa que incluem valores de campo específicos, consulte Impulsione os resultados da pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.
   - Para impedir que registros específicos apareçam nos resultados da pesquisa, consulte Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado.
   - Para fazer registros específicos aparecerem primeiro nos resultados da pesquisa, consulte Promova resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

### O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Impulsione os resultados da pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Aumente as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa que atendem a um conjunto personalizado de condições.

### Antes de Iniciar

Primeiro, crie sua regra de melhoria de resultado para definir as condições do gatilho. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Crie uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de Boost definem mudanças de relevância aplicadas pelas regras de melhoria de resultado. Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de impulso é ativada, Pesquisa com IA modifica as pontuações de relevância dos resultados da pesquisa de uma origem indexada especificada na ação. Você pode escolher um destes tipos de impulso:

- Impulsionar todos os resultados de pesquisa da origem indexada especificada.
- Impulsionar somente resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um valor de campo preenchido dinamicamente do contexto do usuário do pesquisador.
- Impulsionar somente resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um valor de cadeia de caracteres estática especificado na ação.
- Impulsionar somente resultados de pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um sinônimo definido em um dicionário de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode especificar um *aumente o peso* para cada ação de impulso. Este é um valor inteiro que Pesquisa com IA usa o para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados pela ação de impulso. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos.

Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados.

Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150, reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado para 0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa.

Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original.

**Nota:** As ações de Boost não mudam o conjunto de resultados retornados para sua pesquisa, portanto, você não pode impulsionar um registro que não corresponda à sua pesquisa. Se você quiser adicionar um resultado de pesquisa aos seus resultados, independentemente de corresponder ou não à sua pesquisa, tente usar uma ação Promover. Para obter detalhes sobre esta ação, consulte Promova resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

### Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Criar ação de Boost** .
2. Ativado O formulário Regra - Mapeamento de ação , defina o peso de reforço e preencha os outros campos.
3. Selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Edite o. **Pedido** valores para as ações de impulso da regra de melhoria de resultado.

### O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

#### Lista de tipos de impulso de regra de melhoria de resultado

Esta lista descreve os tipos de aumento de relevância do resultado de pesquisa que você pode aplicar usando uma regra de melhoria de resultado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Impulsionar tipos de ação

| Tipo | Descrição |
| --- | --- |
| Aumentar todos os documentos na fonte indexada | Aplica o aumento de relevância a todos os resultados de pesquisa da fonte indexada selecionada.<br><br>Como exemplo, você pode impulsionar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento. |
| Aumentar por contexto de usuário (dinâmico) | Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente.<br><br>Como exemplo, você pode impulsionar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento com valores de campo de descrição resumida que contêm correspondências para a cidade especificada no local do usuário de pesquisa atual, conforme definido no contexto do usuário. Essa configuração pode acabar impulsionando registros diferentes quando você pesquisa de Paris do que quando você pesquisa de Nova York.<br><br>**Nota:** A partir do Xanadu versão, Pesquisa com IA expande os valores do campo de contexto do usuário usando sinônimos publicados e ativos definidos em dicionários vinculados ao perfil de pesquisa atual. Como exemplo, se o local de contexto do usuário for Paris e você define um sinônimo que define Paris e. França como equivalente, sua regra de melhoria de resultado aumenta os documentos que contêm França e aqueles que contêm Paris . Para obter mais detalhes sobre a expansão de sinônimos, consulte Sinônimos. |
| Aumentar por correspondência de campo (estático) | Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado.<br><br>Como exemplo, você pode impulsionar todos os resultados da origem indexada da Tabela de conhecimento que tenham valores de campo Descrição resumida |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Impulsionar tipos de ação**

| Tipo | Descrição |
|---|---|
| | correspondentes ao valor estático Lidar com Spyware e vírus . |
| Aumentar por dicionário de sinônimos | Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a qualquer sinônimo definido em um dicionário de sinônimos selecionado.<br><br>Como exemplo, você pode criar um dicionário de sinônimos personalizado chamado Impulsionar sinônimos. Em seguida, você pode configurar uma regra de melhoria de resultado para impulsionar todos os resultados da fonte indexada da Tabela de conhecimento que têm valores de campo de descrição resumida que contêm correspondências para sinônimos nesse dicionário. Se o dicionário incluir um sinônimo que define laptop e. computador Como equivalente, esta regra de melhoria de resultado aumenta os resultados de pesquisa de artigo de conhecimento com descrições curtas que incluem laptop ou computador (ou ambos).<br><br>O dicionário de sinônimos selecionado deve ser publicado, ativo e vinculado ao perfil de pesquisa atual. Pesquisa com IA verifica somente correspondências com sinônimos publicados e ativos no dicionário.<br><br>Para obter mais detalhes sobre sinônimos e dicionários de sinônimos, consulte Sinônimos. |

Tradução automática

### Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para impedir que documentos específicos apareçam como resultados do Genius ou resultados de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Primeiro, crie sua regra de melhoria de resultado para definir as condições do gatilho. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Crie uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de bloqueio ocultam os resultados de pesquisa selecionados do conjunto de resultados. Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de bloco é ativada,

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seu efeito depende da regra de melhoria de resultado **Aplicar somente aos resultados do Genius** configuração de opção:

- Se esta opção for selecionada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas de resultado do Genius. Os documentos selecionados ainda podem aparecer como resultados de pesquisa.
- Se esta opção estiver desmarcada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas de resultado do Genius ou resultados de pesquisa.

### Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Bloquear documentos** .
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos a serem bloqueados, pesquise os resultados que você deseja bloquear.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel Resultados selecionados, selecione o sinal de adição ao lado dele.
4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja bloquear, selecione **Adicione documentos e feche** .
5. **Opcional:** Edite o. **Pedido** valores para as ações de bloco da regra de melhoria de resultado.

### O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Promova resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para fazer com que registros específicos apareçam primeiro nos resultados de uma pesquisa.

### Antes de Iniciar

Primeiro, crie sua regra de melhoria de resultado para definir as condições do gatilho. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Crie uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de promoção definem os resultados da pesquisa a serem destacados no conjunto de resultados. Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação Promover é ativada, ela exibe os resultados de pesquisa especificados na ação antes de outros resultados da consulta de pesquisa.

**Nota:** As ações de promoção podem destacar resultados que não corresponderiam à sua pesquisa. Os resultados em destaque serão adicionados ao conjunto de resultados de pesquisa se ainda não estiverem presentes nele.

### Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Promover documentos** .
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos para promover, pesquise os resultados que você deseja promover.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel Resultados selecionados, selecione o sinal de adição ao lado dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja promover, selecione **Adicione documentos e feche** .
5. **Opcional:** Edite o. **Pedido** valores para as ações de promoção da regra de melhoria de resultado. . **Pedido** o campo aceita somente valores inteiros. Pesquisa com IA promove ações com menor **Pedido** valores antes de promover ações com valores mais altos. Como exemplo, uma ação Promover com **Pedido** 150 é avaliado antes de um com **Pedido** 200.

### O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas entrem em vigor, publique o perfil de pesquisa editado. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

## Compartilhar regras de melhoria de resultado entre perfis de pesquisa

Torne suas experiências de pesquisa mais consistentes configurando um perfil de pesquisa para espelhar regras de melhoria de resultados de outros perfis de pesquisa.

### Antes de Iniciar

Você deve ter Now Assist em Pesquisa com IA instalado.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de melhoria de resultado são específicas para o perfil de pesquisa em que foram criadas e não podem ser copiadas entre perfis de pesquisa. No entanto, como administrador de pesquisa, você pode configurar um perfil de pesquisa para usar o conjunto de regras de melhoria de resultados definidas em outro perfil de pesquisa. Esta abordagem permite definir suas regras de melhoria de resultados em um só lugar e disponibilizá-las em várias experiências de pesquisa diferentes.

Este procedimento é chamado *espelhamento* , já que seu perfil de pesquisa afetado reflete as regras de melhoria de resultado definidas em outro perfil de pesquisa. O perfil de pesquisa que inclui suas regras de melhoria de resultado é chamado de *origem do espelhamento* e o perfil de pesquisa que usa essas regras é chamado de *destino espelhado* .

**Nota:** Você pode vincular vários perfis de pesquisa de origem espelhada a um único perfil de pesquisa de destino espelhado. Da mesma forma, você pode vincular um único perfil de pesquisa de origem espelhada a vários perfis de pesquisa de destino espelhado.

Quando você modifica as regras de melhoria de resultado em um perfil de pesquisa de origem espelhada e publica esse perfil de pesquisa, Pesquisa com IA verifica todos os perfis de pesquisa de destino espelhado vinculados a essa origem espelhada.

- Se o perfil de pesquisa de destino espelhado for publicado, Pesquisa com IA republica-o para que reflita as mudanças na regra de melhoria de resultados.
- Se o perfil de pesquisa de destino espelhado não for publicado, uma mensagem informativa lembrará você de publicá-lo para que ele possa refletir as mudanças na regra de melhoria de resultados.

Esta verificação mantém as mudanças de regra de melhoria de resultado em sincronia em todos os perfis de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o registro do perfil de pesquisa de destino espelhado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se você definiu regras de melhoria de resultado no Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços e agora deseja espelhar essas regras no Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC, abra o registro Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC.

3. Para adicionar outro perfil de pesquisa como uma origem de espelhamento para regras de melhoria de resultado, crie um link para ele.

   a. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado, selecione **Vincular perfil de pesquisa** .

   b. No formulário Regra de melhoria de resultado espelhado, em **Origem do espelho** , Insira o nome do perfil de pesquisa do qual você deseja espelhar as regras de melhoria de resultado ou use o ícone de lista Pesquisar usando para preencher o campo.

   c. Selecione **Enviar**.
   O novo perfil de pesquisa de origem espelhada aparece na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado.

   d. **Opcional:** Repita o procedimento de vinculação para cada perfil de pesquisa adicional que você deseja adicionar como uma origem de espelhamento.

4. Para remover um ou mais perfis de pesquisa como origens de espelhamento para regras de melhoria de resultados, desvincule-os:

   a. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado, marque a caixa de seleção de linha de cada origem de espelhamento que você deseja remover.

   b. Selecione **Desvincular selecionado** .
   Os perfis de pesquisa de origem espelhada selecionados são removidos da lista relacionada Regras de melhoria de resultado espelhado.

5. Para fazer com que as mudanças de origem de espelhamento tenham efeito, publique seu perfil de pesquisa de destino de espelhamento modificado.
   Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

Tradução automática

### Configurações da aplicação de pesquisa

Uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em um ServiceNow AI Platform® aplicação. Quando você escolher Pesquisa com IA como um mecanismo de pesquisa de uma aplicação, você pode selecionar um perfil de pesquisa para a aplicação e definir suas configurações de exibição e refinamento de resultados de pesquisa.

Uma configuração da aplicação de pesquisa contém uma referência a um perfil de pesquisa, junto com configurações que afetam como os resultados da pesquisa são exibidos para os usuários da aplicação. O perfil de pesquisa especifica as configurações que determinam como Pesquisa com IA gera resultados de pesquisa para uma determinada pesquisa. Para saber mais sobre as definições de configuração do perfil de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA.

Alguns ServiceNow AI Platform as aplicações instalam suas próprias Pesquisa com IA configurações da aplicação quando você as ativa. Por exemplo, ativar o. Customer Service

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Management (CSM) instalações de aplicações Pesquisa com IA Configurações da aplicação para o Portal de atendimento ao cliente e o Portal de atendimento ao consumidor.

Pesquisa com IA inclui configurações da aplicação de pesquisa para uso no a seguir ServiceNow AI Platform aplicações:

- Central do funcionário
- Virtual Agent
- Portal de serviços

Você pode modificar as configurações da aplicação de pesquisa existentes ou criar e configurar suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como habilitar Pesquisa com IA e especificar configurações da aplicação de pesquisa em aplicações compatíveis, consulte Ativação e configuração Pesquisa com IA em ServiceNow AI Platform aplicações.

**Nota:** Quando você exibe ou edita registros de configuração da aplicação de pesquisa, o sistema pode exibir uma mensagem de aviso informando para reindexar uma ou mais fontes indexadas. Este processo de reindexação (um processo único para cada origem indexada listada) é necessário para preencher corretamente as sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa. Para obter mais detalhes sobre sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

### Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA

Crie uma configuração de aplicação de pesquisa para especificar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para um ServiceNow AI Platform® aplicação. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Defina as configurações da aplicação para refinamento e exibição de resultados de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de Configuração da aplicação de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisar formulário Configuração da aplicação.
4. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

O novo registro de configuração da aplicação de pesquisa aparece na lista Configurações da aplicação de pesquisa.

#### O que Fazer Depois

Para usar sua nova configuração da aplicação de pesquisa, selecione-a na configuração de um ServiceNow AI Platform aplicação compatível com Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre eles ServiceNow AI Platform aplicações, consulte Ativação e configuração Pesquisa com IA em ServiceNow AI Platform aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exiba contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa

Exiba contagens de resultados de pesquisa na página de resultados para Pesquisa com IA Aplicações que usam componentes sísmicos. As contagens mostram o número total de resultados de pesquisa correspondentes e o número de resultados correspondentes para cada guia de navegação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

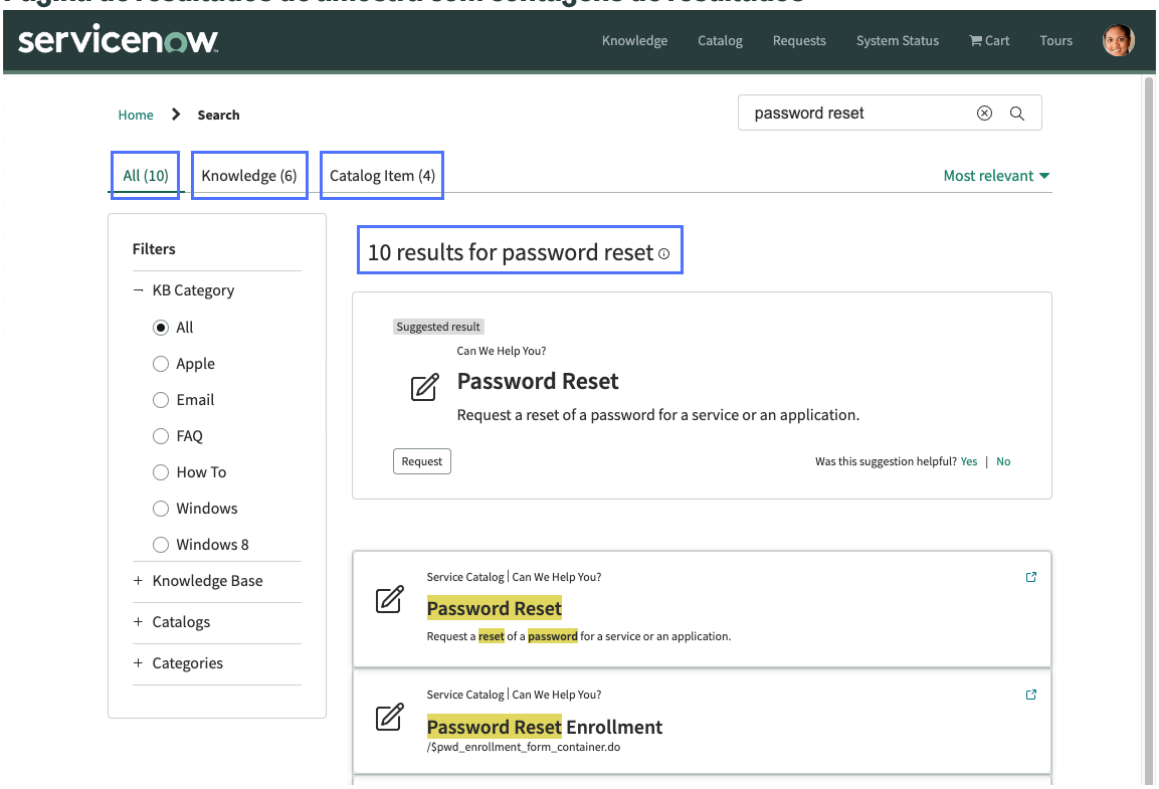
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem habilitar a exibição de contagens de resultados de pesquisa em Pesquisa com IA Aplicações que usam componentes sísmicos. Com esta opção habilitada, a página de resultados da aplicação de pesquisa exibe contagens de resultados de pesquisa correspondentes em dois locais:

- O número total de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário
- O número de resultados de pesquisa correspondentes para cada fonte de pesquisa exibidos como uma guia de navegação

**Nota:** São exibidas guias de navegação com 1 000 ou mais resultados de pesquisa correspondentes **Mais de 1000** como resultado, contam.

#### Página de resultados de amostra com contagens de resultados




**Nota:** As contagens de resultados indicam o número de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário. A segurança de vinculação atrasada pode remover resultados depois que eles são contados, fazendo com que o número real de resultados exibidos seja menor do que a contagem. Para obter mais informações sobre segurança de vinculação atrasada, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As contagens de resultados são compatíveis com aplicações de pesquisa que usam componentes sísmicos. Você pode exibir contagens de resultados de pesquisa nas seguintes aplicações de pesquisa:

- Portal de serviços
- Central de serviços ao funcionário (ESC)
- Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global e do espaço
- Personalizado Construtor de IU Aplicações que usam componentes de IU sísmicos

Outras aplicações de pesquisa, como Virtual Agent e. Now Mobile, Não use Componentes sísmicos e, portanto, não oferece suporte à exibição de contagens de resultados de pesquisa. Para obter melhores resultados, não habilite as contagens de resultados de pesquisa para esses aplicativos de pesquisa.

As contagens de resultados de pesquisa são habilitadas por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Você só precisa executar este procedimento para habilitar contagens de resultados de pesquisa para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após atualizar de uma versão anterior.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro para Pesquisa com IA a aplicação para a qual você deseja exibir contagens de resultados.
3. Selecione **Mostrar contagem de resultados da pesquisa** opção.
4. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Pesquisa com IA exibe a contagem total de resultados e as contagens de resultados da guia de navegação na página resultados da aplicação de pesquisa selecionada.

#### Agrupe os resultados da pesquisa de anexos com os resultados primários

Configure seu Pesquisa com IA aplicações para exibir resultados de pesquisa de anexos agrupados com os resultados de seus registros primários.

### Antes de Iniciar

O atributo index_attachments não pode ser definido como falso para nenhuma origem indexada usada em Pesquisa com IA aplicação. Para obter detalhes sobre como criar e editar atributos para fontes indexadas, consulte Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA.

**Nota:** Se você remover um falso `index_attachments` valor do atributo de uma origem indexada, execute uma reindexação completa para a origem indexada antes de continuar com este procedimento. Para saber como reindexar o conteúdo de uma origem indexada, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

Função necessária: search_application_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem habilitar o agrupamento de resultados de pesquisa de anexos com os resultados de seus registros primários. Com esta opção habilitada, os resultados da pesquisa de anexos que correspondem à pesquisa de um usuário são exibidos alinhados com os resultados da pesquisa do registro primário.

Se o próprio registro primário ou qualquer um de seus anexos corresponder à pesquisa do usuário, o registro primário aparecerá na lista de resultados da pesquisa. Os anexos

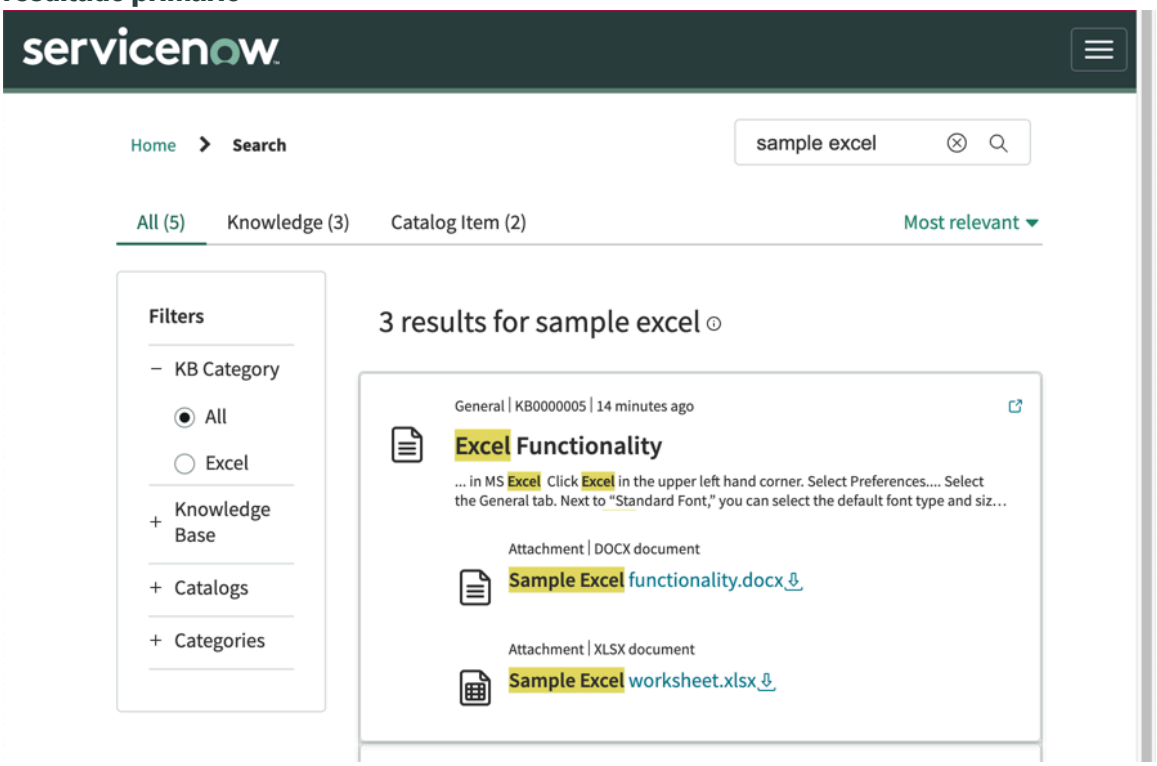
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agrupados que correspondem à pesquisa aparecem em ordem decrescente de relevância no resultado da pesquisa do registro primário.

Quando o agrupamento de anexos está em uso, Pesquisa com IA calcula pontuações de relevância para o registro primário e cada um de seus anexos agrupados. A pontuação de relevância final do resultado da pesquisa agrupada é a mais alta dessas pontuações de relevância individuais.

**Página de resultados de amostra mostrando resultados de anexo agrupados com resultado primário**




Por padrão, Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa separados para o registro primário e cada um de seus anexos que correspondem à pesquisa do usuário. Com o agrupamento de anexos habilitado, você pode exibir todos os anexos correspondentes de um registro em um único resultado de pesquisa, em vez de precisar agrupar informações de vários resultados de pesquisa.

**Nota:** Quando você seleciona um resultado de pesquisa de anexo agrupado, Pesquisa com IA registra os dados do sinal de classificação de cliques para o resultado da pesquisa de registro primário. Todos os outros dados de sinal de pesquisa são específicos do registro de anexo selecionado. Para obter mais detalhes sobre o registro de sinal de pesquisa, consulte Tabelas de sinais de pesquisa.

O agrupamento de anexos é habilitado por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Você só precisa executar este procedimento para habilitar o agrupamento de anexos para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após o upgrade de uma versão anterior.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro para Pesquisa com IA aplicação para a qual você deseja habilitar o agrupamento de anexos.
3. Selecione **Mostrar primário para resultados que são anexos** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Atualizar**.
   Se qualquer origem indexada usada na aplicação de pesquisa não tiver o atributo index_attachments definido como verdadeiro, o sistema exibirá uma mensagem de aviso. Para cada origem indexada afetada, defina o atributo index_attachments como verdadeiro e execute uma reindexação completa.

### Resultado

Pesquisa com IA grupos que correspondem aos resultados da pesquisa de anexos com os resultados do registro primário na página de resultados da aplicação de pesquisa.

## Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Defina aspectos para refinar suas pesquisas usando categorias geradas dinamicamente a partir dos resultados de pesquisa atuais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um aspecto para preencher um filtro de refinamento para resultados de pesquisa com base em valores de campo de origem indexados. O aspecto exibe inicialmente opções de filtro para todos os valores de campo encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. Selecionar um valor de campo refina o conjunto de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que atendem à lógica de filtro do aspecto.

**Nota:** Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa.Para obter mais informações sobre segurança de vinculação atrasada, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Os aspectos podem ter qualquer um dos seguintes tipos. Cada tipo de aspecto tem sua própria lógica de filtro.

**Seleção única**

Em um aspecto de seleção única, você só pode selecionar um único valor de campo como um filtro de refinamento de aspecto.

Quando você seleciona um valor de campo em uma Seleção única, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm o valor de campo escolhido.

Um aspecto de Seleção única permite selecionar somente valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual.

**Seleção múltipla e**

Em Seleção múltipla e aspecto, você pode selecionar vários valores de campo como filtros de refinamento de aspecto.

Quando você seleciona um valor de campo em uma Seleção múltipla e aspecto, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente resultados que contêm todos os valores de campo selecionados no aspecto.

Uma Seleção múltipla e aspecto só permite selecionar valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual.

**Seleção múltipla ou**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em uma Seleção múltipla ou aspecto, você pode selecionar vários valores de campo como filtros de refinamento de aspecto.

Quando você seleciona um valor de campo em uma seleção múltipla ou aspecto, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente resultados que contêm qualquer um dos valores de campo selecionados no aspecto.

Uma Seleção múltipla ou aspecto inicialmente só permite selecionar valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção.

Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado com os valores de campos azul, verde e vermelho. Se a pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**.

⚠ **Aviso:** A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.)

Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos:

- Escolha
- Referência
- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Verdadeiro/Falso

Ao classificar filtros de refinamento de aspecto por nome, Pesquisa com IA usa classificação baseada em agrupamento seguindo as regras para ServiceNow AI Platform® idioma da sessão.

Para tabelas diferentes de Conhecimento [kb_knowledge], os aspectos exibem traduções de campo apropriadas para a sessão do usuário atual. As facetas não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um aspecto.
3. Na lista relacionada Facetos, selecione **Novo** .
4. No formulário de aspectos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de aspecto.
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
O novo aspecto aparece na lista relacionada Facetos.

#### Limpar filtros de aspecto ao selecionar uma nova guia de navegação

Especifique se Pesquisa com IA as aplicações devem preservar os filtros de aspecto existentes quando você seleciona uma nova guia de navegação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Pesquisa com IA preserva seus filtros de aspecto quando você seleciona uma nova guia de navegação. Como exemplo, suponha que você restrinja os resultados da pesquisa selecionando o valor do campo E-mail em **Base de Conhecimento** aspecto exibido no **Todos** guia navegação. Se você selecionar **Conhecimento** guia navegação, o. **Base de Conhecimento** O Aspecto retém sua seleção de e-mail e ainda filtra os resultados da pesquisa de acordo.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão definindo o valor de *`glide.ais.facets.cross_tab_persistence`*propriedade do sistema. Quando o valor desta propriedade do sistema é definido como falso, selecionar uma nova guia de navegação remove todos os filtros de aspecto. No exemplo anterior, selecionando **Conhecimento** a guia de navegação removerá seu **Base de Conhecimento** filtro de aspecto.

Esta opção é global e se aplica a todos Pesquisa com IA aplicações em sua instância.

**Nota:** Se um filtro de aspecto existente não puder ser aplicado aos resultados de pesquisa de uma guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignora o filtro de aspecto. Esse comportamento ocorre somente em aplicações de pesquisa em que você desabilitou as contagens de resultados de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre contagens de resultados de pesquisa, consulte Exiba contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.

### Procedimento
1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro do *`glide.ais.facets.cross_tab_persistence`*propriedade do sistema.
3. Insira o valor da propriedade do sistema de acordo com o comportamento desejado:
   - Para preservar os filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como verdadeiro.
   - Para remover todos os filtros de aspecto quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como falso.

   O valor da propriedade padrão é verdadeiro.
4. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
Todos Pesquisa com IA as aplicações preservam ou descartam filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação é selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure guias de navegação em um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Defina configurações para guias de navegação em uma configuração de aplicação de pesquisa. Os usuários da aplicação podem selecionar guias de navegação para refinar os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA define automaticamente guias de navegação para configurações da aplicação de pesquisa. Cada guia está vinculada a uma fonte de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa. Você não pode criar ou excluir essas guias de navegação.

Use este procedimento para definir configurações de exibição para guias de navegação na configuração da aplicação de pesquisa.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar as guias de navegação.
3. Na lista relacionada Guias de navegação, abra a guia de navegação que você deseja configurar.
4. No formulário da Guia Navegação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Guia de navegação.
5. Selecione **Atualizar**.

#### Resultado

A guia de navegação aparece com configurações atualizadas na lista relacionada Guias de navegação.

### Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações

Exiba automaticamente sugestões inteligentes no campo de entrada da sua aplicação de pesquisa, ajudando os usuários a formular suas pesquisas ou a ir diretamente para resultados relevantes. As sugestões podem incluir resultados de pesquisa relevantes, consultas populares, consultas recentes do histórico pessoal do usuário e resultados de pesquisa populares.

Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA o preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. As configurações desses tipos de sugestão controlam a aparência das sugestões de preenchimento automático quando os usuários interagem com o campo de entrada.

Cada tipo de sugestão de preenchimento automático inclui configurações padrão que você pode configurar para atender às necessidades da sua aplicação. Ele também inclui um ou mais leitores de sugestão de pesquisa, que geram consultas de pesquisa e sugestões de resultados de pesquisa.

Você pode remover um tipo de sugestão indesejado da configuração da aplicação de pesquisa. Se você quiser restaurar um tipo de sugestão removido, poderá vinculá-lo novamente à configuração da aplicação de pesquisa. Você só pode vincular uma fonte de sugestão de preenchimento automático de cada tipo a qualquer configuração da aplicação de pesquisa.

As sugestões de preenchimento automático são geradas pela aplicação Sugestões de pesquisa. Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Sugestões de pesquisa, consulte Sugestões de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático.Para obter mais detalhes sobre modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA.

### Lista de tipos de sugestão de preenchimento automático para Pesquisa com IA aplicações

Pesquisa com IA fornece vários tipos de sugestões de preenchimento automático que você pode configurar para exibição aos usuários no campo de pesquisa.

Os seguintes tipos de sugestão de preenchimento automático estão disponíveis para vinculação às configurações da aplicação de pesquisa especificadas Pesquisa com IA como seu mecanismo de pesquisa.

**Nota:** Nem todos os tipos de sugestão de preenchimento automático estão disponíveis para as configurações da aplicação de pesquisa incluídas no sistema de base.

| Preenchimento automático do tipo de sugestão | Descrição |
|---|---|
| Grupo de leitores de pesquisa popular para o <application name> | Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base nas pesquisas enviadas por todos os usuários da aplicação de pesquisa.<br><br>Ao criar uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não está vinculado a ele por padrão.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Pesquisas populares<br><br>Leitores: Leitor de consulta popular |
| Grupo de leitores de pesquisa recente para o <application name> | Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base nas pesquisas anteriores do usuário.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Pesquisas recentes<br><br>Leitores incluídos: Leitor de histórico do usuário |
| Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para o <application name> | Exibe títulos e tabelas para sugestões de resultados de pesquisa com base em uma pesquisa dos termos inseridos no campo de pesquisa. Esta pesquisa aplica filtros de origem de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos e. regras de melhoria de resultado do perfil de pesquisa vinculado da aplicação de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Preenchimento automático do tipo de sugestão | Descrição |
| --- | --- |
| | Pesquisa com IA trata o último termo no campo de pesquisa especialmente, da seguinte forma:<br>• Se o último termo no campo de pesquisa for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o trata como um termo de pesquisa literal. Como exemplo, agir seguido por um espaço corresponde aos resultados que contêm o termo agir .<br>• Se o último termo no campo de pesquisa não for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o trata como um prefixo de pesquisa curinga. Por exemplo, agir o espaço a seguir corresponde aos resultados que contêm os termos agir , ação , ativado , acionado e assim por diante.<br><br>Selecionar um resultado de pesquisa sugerido o abre da seguinte forma:<br>• Os resultados do item do catálogo são abertos em Catálogo de serviços.<br>• Os resultados do artigo de conhecimento são abertos em Knowledge.<br>• Outros resultados são abertos na exibição de formulário.<br><br>**Nota:** Se o resultado da pesquisa sugerido for um anexo, selecioná-lo abrirá seu registro primário na exibição de formulário.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Sugerido<br><br>Leitores incluídos: Leitor de sugestões baseado em pesquisa |
| Grupo de leitores de consulta sugerido para o <application name> | Exibe uma combinação de sugestões de consulta de pesquisa (com base nas pesquisas anteriores do usuário) e sugestões de resultados de pesquisa (com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores).<br><br>Cabeçalho de seção padrão: Nenhum<br><br>Leitores incluídos: Leitor de consulta popular, leitor de histórico do usuário, leitor de termos de pesquisa do usuário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Preenchimento automático do tipo de sugestão | Descrição |
|---|---|
| Grupo de leitores de resultados sugeridos para o <application name> | Exibe sugestões de resultados de pesquisa com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores.<br><br>Ao criar uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não está vinculado a ele por padrão.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Resultados sugeridos<br><br>Leitores incluídos: Personal Click Reader |
| Grupo de leitores de histórico do usuário para o <application name> | Exibe a consulta de pesquisa atual do usuário, além de consultas de pesquisa e sugestões de resultados da atividade de pesquisa anterior do usuário que correspondem à entrada atual.<br><br>Ao criar uma configuração de aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não está vinculado a ele por padrão.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Exibidos recentemente<br><br>Leitores incluídos: Histórico do usuário e clique em Leitor, Leitor de termos de pesquisa do usuário |

**Nota:** Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

### Configure um tipo de sugestão de preenchimento automático em um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Modifique as configurações padrão para exibir sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da sua aplicação de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define uma nova configuração da aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA o preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode alterar as configurações padrão para esses tipos de sugestão de preenchimento automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático para o qual você deseja modificar as configurações.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestões, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Grupo de leitores de sugestões.
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

As configurações atualizadas para o tipo de sugestão de preenchimento automático aparecem na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

## Remova um tipo de sugestão de preenchimento automático de um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Desabilite a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da sua aplicação de pesquisa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA o preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode remover tipos de sugestão de preenchimento automático indesejados da configuração da aplicação de pesquisa.

**Nota:** Remover um tipo de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa não o exclui. Para vincular novamente o tipo de sugestão removido à configuração da aplicação de pesquisa, consulte Revincule um tipo de sugestão de preenchimento automático a um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestões, selecione **Remover da aplicação de pesquisa** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Grupo de leitores de sugestões.

### Resultado

O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado não aparece mais na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Revincule um tipo de sugestão de preenchimento automático a um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Reative a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da sua aplicação de pesquisa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA o preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Se você removeu um desses tipos de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa, poderá vinculá-lo novamente.

**Nota:** Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja vincular novamente o tipo de sugestão de preenchimento automático.
3. Na lista relacionada Preenchimento automático Sugestões, selecione **Adicionar existente** .
4. Na lista Grupos de leitores de sugestões, abra o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja vincular novamente à configuração da aplicação de pesquisa.
5. No formulário Grupo de leitores de sugestões, insira ou pesquise a configuração da aplicação de pesquisa por nome em **Aplicação de pesquisa** campo.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Grupo de leitores de sugestões.
6. Selecione **Atualizar**.

#### Resultado

O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado aparece na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

### Usando pós-processadores com script de pesquisa em Pesquisa com IA configurações da aplicação

Use pós-processadores com script para modificar registros de resultados de pesquisa para exibição em uma aplicação de pesquisa.

Por exemplo, um pós-processador de script de pesquisa pode modificar a data do resultado da pesquisa ou os valores do campo de moeda para exibir nos formatos regionais do usuário.

### Crie um pós-processador com script de pesquisa

Defina um script para pós-processar Pesquisa com IA resultados de pesquisa antes de exibi-los para o usuário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. **Opcional:** Copie o código de um script de pós-processador existente para usar como ponto de partida para seu próprio script.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No campo Filtro, insira `sys_search_scripted_processor.list` .
   c. Pressione Enter.
   d. Abra um script de pós-processador de sua escolha.
   e. Copie o código do **Script de pós-processamento** campo.
2. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
3. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um pós-processador com script.
4. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo** .
5. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pós-processadores com script de pesquisa. Se você copiou o código de um script de pós-processador existente na etapa 1.e, cole-o nos novos scripts **Script de pós-processamento** e modifique-o conforme necessário.
6. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada Pós-processadores com script de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa.

### O que Fazer Depois

Para fazer seu novo pós-processador de script de pesquisa entrar em vigor, vincule-o à configuração da aplicação de pesquisa cujos resultados você deseja pós-processar.

## Vincular um pós-processador de script de pesquisa a um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Vincular um pós-processador de script de pesquisa a um Pesquisa com IA configuração da aplicação de pesquisa. A aplicação de pesquisa executa o script vinculado para cada resultado de pesquisa antes de exibi-lo para o usuário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Você já deve ter criado o pós-processador de script de pesquisa que deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja vincular um pós-processador com script de pesquisa.
3. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo** .
4. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, selecione o ícone de pesquisa de referência para **Pesquisar processador com script** e selecione o pós-processador com script de pesquisa que você deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pós-processadores com script de pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script.

## Opções de classificação do resultado da pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA

Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários exibam resultados de pesquisa em uma ordem determinada por seus valores de campo. A aplicação de uma opção de classificação de resultado de pesquisa substitui o padrão Pesquisa com IA ordem de resultados baseada em relevância. Você pode definir opções de classificação de resultado de pesquisa personalizadas para seu Pesquisa com IA aplicações.

Ao classificar os resultados da pesquisa em um campo de cadeia de caracteres, Pesquisa com IA usa classificação baseada em agrupamento seguindo as regras para ServiceNow AI Platform® idioma da sessão.

Para obter detalhes sobre como os usuários aplicam opções de classificação de resultado de pesquisa, consulte Altere a ordem de classificação dos resultados da pesquisa.

## Crie uma opção de classificação de resultado de pesquisa em um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Defina uma opção de classificação para habilitar usuários de um Pesquisa com IA aplicação para ordenar os resultados de pesquisa usando valores de campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários classifiquem seus resultados de pesquisa em um campo, substituindo o padrão Pesquisa com IA ordem de resultados baseada em relevância. Cada opção de classificação de resultado de pesquisa especifica um campo para classificar os resultados e uma ordem de classificação (crescente ou decrescente) para a classificação.

O menu de classificação em um Pesquisa com IA a aplicação exibe todas as opções de classificação de resultados de pesquisa ativas definidas para essa aplicação, mais o padrão **Mais relevante** opção.

**Nota:** Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver ativa para um Pesquisa com IA, o menu de classificação não é exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados são classificados automaticamente por relevância.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja criar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, selecione **Novo** .
4. No formulário Opção de classificação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

A nova opção de classificação de resultado de pesquisa aparece na lista relacionada Opções de classificação da aplicação de pesquisa e seu título é exibido no menu de classificação para usuários da aplicação de pesquisa. Os usuários podem selecionar a nova opção no menu de classificação para aplicar a classificação definida aos resultados da pesquisa.

## Remover uma opção de classificação de resultado de pesquisa de um Pesquisa com IA configuração da aplicação

Remova uma opção de classificação de resultado de pesquisa do menu de classificação em um Pesquisa com IA aplicação. A remoção da opção de classificação do resultado da pesquisa impede que os usuários da aplicação selecionem essa opção para reordenar os resultados da pesquisa com.

### Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja desabilitar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, abra a opção de classificação do resultado da pesquisa que você deseja desabilitar.
4. No formulário Opção de classificação, desmarque **Ativo** e selecione **Atualizar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.

### Resultado

A opção de classificação de resultado de pesquisa selecionada não aparece mais no menu de classificação da aplicação de pesquisa.

**Nota:** Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver ativa para um Pesquisa com IA, o menu de classificação não é mais exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados são classificados automaticamente por relevância.

## Ative a pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA

Ative a pesquisa numérica difusa para permitir que os usuários encontrem registros indexados por seus valores de campo numérico sem precisar inserir prefixos alfabéticos ou zeros iniciais.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Você só precisa executá-lo se quiser ativar o recurso de pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA.

A pesquisa numérica difusa permite que os termos de pesquisa numérica correspondam ao indexado ServiceNow AI Platform® Registros por seus valores de campo numérico. A correspondência difusa compara o termo numérico de pesquisa com o número de cada registro indexado, ignorando o prefixo alfabético e os zeros iniciais. Por exemplo, se você indexar registros de problemas e artigos de conhecimento, uma pesquisa por 23583 Pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

retornar o artigo de conhecimento KB00023583 e o problema PRB00023118 como resultados da pesquisa.

Quando a pesquisa numérica difusa está ativada, Pesquisa com IA verifica termos de pesquisa totalmente numéricos em busca de correspondências numéricas difusas ao pesquisar e ao calcular sugestões de preenchimento automático para os termos de pesquisa. Para obter detalhes sobre como implementar e usar sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

**Importante:**

A pesquisa numérica difusa pesquisa somente registros de *numerado* tabelas. Essas são tabelas com campos numéricos que têm prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. Para saber mais sobre a numeração de registros e a tabela de números, consulte Numeração de registros.

Para saber mais sobre como pesquisar com a pesquisa numérica difusa, consulte Pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA.

A pesquisa numérica difusa inclui um componente de indexação que é ativado por padrão e um componente de tempo de consulta que é desativado por padrão. Os administradores podem ativar o componente de tempo de consulta alterando o valor de `glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match`propriedade do sistema.

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira sys_properties.list .
   c. Pressione Enter.
2. PESQUISE um registro de propriedade do sistema com nome `glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match`.
   - Se existir um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
   - Se não existir nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo** , em seguida, insira glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match novas propriedades do sistema **Nome** e selecione verdadeiro | falso . **Tipo** .
3. No formulário Propriedades do sistema **Valor** campo, insira `true`.
4. Selecione o registro de propriedade do sistema modificado **Enviar** ou **Atualizar** .

### Resultado

A pesquisa numérica difusa está ativada para usuários em todas as suas instâncias Pesquisa com IA aplicações.

## Configurar EVAM exibir configurações para resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações

Personalize as configurações de exibição do resultado da pesquisa EVAM( Entity View Action Mapping cartões no portal e fora do portal Pesquisa com IA aplicações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: EVAM_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

EVAM Os administradores podem modificar as configurações no resultado da pesquisa EVAM cartões para personalizar a aparência e o layout dos resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações.

Campos de cadeia de caracteres no resultado da pesquisa EVAM os cartões podem ser preenchidos com texto literal ou com valores de Pesquisa com IA campos indexados.

### Procedimento

1. Abra EVAM Registro de definição associado ao escolhido Pesquisa com IA aplicação.
   - Para aplicações do portal, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**, Selecione o registro do portal da aplicação de pesquisa na lista e use o ícone Visualizar este registro Para visualizar e abrir o registro de Configuração de resultados de pesquisa vinculada do registro do portal.
   - Para aplicações fora do portal, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**, Selecione o registro de configuração da aplicação de pesquisa na lista e use o ícone Visualizar este registro Para visualizar e abrir o registro de Definição EVAM vinculada do registro de configuração da aplicação de pesquisa.
2. Em EVAM Exibir lista relacionada M2Ms do pacote de configuração, selecione o registro para EVAM pacote de configuração da definição.
3. Em EVAM Exibir lista de configurações, selecione o registro da categoria de resultado de pesquisa específica que você deseja personalizar.
   O nome do registro deve incluir Resultado da pesquisa . Não selecione um registro com Resultado do Genius Em seu nome, os resultados Genius têm configurações de exibição diferentes dos resultados de pesquisa padrão.
4. Use o ícone Visualizar este registro para visualizar e abrir o. EVAM Exibir o registro do modelo de exibição vinculado do registro de configuração.
5. No campo Modelo, edite o JSON das propriedades do cartão Resultado da pesquisa que você deseja personalizar.
   Para obter detalhes sobre as propriedades disponíveis e seus valores compatíveis, consulte Lista de resultados da pesquisa EVAM propriedades do cartão.
6. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Mudanças feitas no resultado da pesquisa EVAM as configurações do cartão entram em vigor imediatamente em Pesquisa com IA aplicações.

#### Lista de resultados da pesquisa EVAM propriedades do cartão

Você pode personalizar a aparência dos resultados de pesquisa padrão em seu Pesquisa com IA Alterando essas propriedades no Resultado da pesquisa da aplicação EVAM( Entity View Action Mapping).

Para saber mais sobre como configurar propriedades do Resultado da pesquisa EVAM cartões, consulte Configurar EVAM exibir configurações para resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As propriedades a seguir são compatíveis somente com EVAM cartões com `componente` valor da propriedade `sn-search-result-evam-card` . Não defina essas propriedades para EVAM cartões com qualquer outro `componente` valor.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| URL do avatarURL | Define o URL da imagem que você deseja mostrar no cartão Resultado da pesquisa quando **Tipo de imagem** está definido como **avatar** .<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br>**Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |
| CustomIcon | Especifica o nome de uma imagem da tabela Imagens [db_image] que você deseja mostrar como um ícone personalizado para o cartão Resultado da pesquisa. Se especificada, esta propriedade substituirá a configuração do ícone do **ícone** propriedade.<br>**Nota:** Esta propriedade só terá efeito se **Tipo de imagem** está definido como *`icon`*. Se **Tipo de imagem** é definido como qualquer outro valor, o. **CustomIcon** a configuração é ignorada.<br>As imagens de ícone personalizadas devem ter 24 x 24 pixels ou 32 x 32 pixels.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor) |
| CustomIconSize | Especifica o tamanho da imagem especificada como **CustomIcon** propriedade. O tamanho especificado deve corresponder ao tamanho da imagem do ícone personalizado na tabela Imagens [db_image]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 24px<br>• Valores compatíveis:<br>  ○ *24px*: Renderize a imagem do ícone personalizado como 24 x 24 pixels de tamanho.<br>  ○ *32px*: Renderize a imagem do ícone personalizado como 32 x 32 pixels de tamanho. |
| DetaiLabelOne, detaiLabelTwo, detaiLabelThree, detaiLabelFour, detaiLabelFive, detailLabelSix, detailLabelSeven, detailLabelEight, detailLabelNine e detailLabelTen | Define o conteúdo do rótulo para os pares rótulo-valor de detalhe do cartão Resultado da pesquisa. Você pode mostrar até 10 pares de rótulo-valor no cartão Resultado da pesquisa.<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br><br>**Nota:** Para especificar o texto literal para uma dessas propriedades, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher uma dessas propriedades com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.<br><br>Para definir o conteúdo de valor para esses pares rótulo-valor, consulte **DetaiValueOne** até **DetaiValuedez** . **DetaiValueOne** define o valor para **LabelOne** , **DetalhoDois** define o valor para **Rótulo detalhadoDois** e assim por diante **DetaiValuedez** e. **LabelTen detalhado**<br><br>Para obter a configuração adicional de como os detalhes de um resultado de pesquisa são mostrados no cartão Resultados da pesquisa, consulte **DetailLabelType** , **Separador detaiLabelSeparator** . **Posição detalhada** . |
| Separador detaiLabelSeparator | Define o caractere usado para separar pares de rótulo-valor em linha. Aplica-se somente quando **DetailLabelType** está definido como **em linha** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br><br>**Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |
| DetailLabelType | Define como renderizar pares rótulo-valor no cartão Resultado da pesquisa.<br><br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: Em linha<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *`inline`*: Renderize pares rótulo-valor usando Valor-rótulo , com cada rótulo aparecendo na mesma linha que sua cadeia de caracteres de valor.<br>◦ *`stacked`*: Renderize pares rótulo-valor usando Valor do rótulo empilhado , com cada rótulo aparecendo em uma linha separada de sua cadeia de caracteres de valor. |
| Posição detalhada | Define onde os pares rótulo-valor de detalhes do resultado da pesquisa são mostrados em relação ao campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: Abaixo<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *`above`*: Os detalhes do resultado da pesquisa são mostrados acima do campo de resumo.<br>◦ *`below`*: Os detalhes do resultado da pesquisa são mostrados abaixo do campo de resumo. |
| DetaiValueOne, detaiValueTwo, detaiValueThree, detaiValueFour, detaiValueFive, detaiValueSix, | Define o conteúdo de valor para os pares de rótulo-valor de detalhe do cartão Resultado da pesquisa. Você pode mostrar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| detaiValueSeven, detaiValueEight, detaiValueNine e detaiValueTen | até 10 pares de rótulo-valor no cartão Resultado da pesquisa.<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br><br>**Nota:** Para especificar o texto literal para uma dessas propriedades, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher uma dessas propriedades com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.<br><br>Para definir o conteúdo do rótulo para esses pares rótulo-valor, consulte **LabelOne** até **LabelTen detalhado** . **LabelOne** define o rótulo para **DetaiValueOne** , **Rótulo detalhadoDois** define o rótulo para **DetalhoDois** e assim por diante **LabelTen detalhado** e. **DetaiValuedez**<br><br>Para obter a configuração adicional de como os detalhes de um resultado de pesquisa são mostrados no cartão Resultados da pesquisa, consulte **DetailLabelType** , **Separador detaiLabelSeparator** . **Posição detalhada** . |
| ForceNewTab | Define se você deseja que o resultado da pesquisa seja aberto em uma nova guia do navegador ou na guia do navegador atual quando você seleciona o link no cartão Resultado da pesquisa.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Valores compatíveis:<br>  ◦ *`false`*: Abra o resultado da pesquisa na guia do navegador atual ao selecionar o link no cartão Resultado da pesquisa.<br>  ◦ *`true`*: Abra o resultado da pesquisa em uma nova guia do navegador ao selecionar o link no cartão Resultado da pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| HideIcon | Define se você deseja mostrar ou ocultar o ícone no cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Valores compatíveis:<br>○ *false*: Mostre o ícone configurado no cartão Resultado da pesquisa.<br>○ *true*: Não mostrar um ícone no cartão Resultado da pesquisa. |
| ícones | Define o ícone que você deseja mostrar no cartão Resultado da pesquisa quando **Tipo de imagem** está definido como **ícone** . Este ícone também é mostrado como um fallback quando **Tipo de imagem** está definido como **imagem** mas não **URL da imagem** o valor é fornecido.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br>**Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em Valores estatísticos e especifique o texto como seu chave valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em mapeamentos objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice.<br>Para obter o conjunto de nomes de ícones disponíveis, consulte Galeria de ícones em Next Experience seção de referência no ServiceNow® Site do desenvolvedor. |
| Tamanho do ícone | Define o tamanho do ícone ou imagem do avatar mostrado no cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: xl (se **Tipo de imagem** está definido como **ícone** ) ou md (se **Tipo de imagem** está definido como **avatar** ) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Valores compatíveis:<br>◦ *sm*: Mostre um pequeno ícone ou imagem de avatar no cartão Resultado da pesquisa.<br>◦ *md*: Mostre um ícone de tamanho médio ou imagem de avatar no cartão Resultado da pesquisa.<br>◦ *lg*: Mostre um ícone grande ou imagem de avatar no cartão Resultado da pesquisa.<br>◦ *xl*: Mostre um ícone extra grande ou imagem de avatar no cartão Resultado da pesquisa. |
| imageType | Define o tipo de marcador que você deseja mostrar no cartão Resultado da pesquisa.<br>Valores compatíveis:<br>• Avatar<br>• ícones<br>• imagem |
| URL da imagem | Define o URL da imagem que você deseja mostrar no cartão Resultado da pesquisa quando **Tipo de imagem** está definido como **imagem** .<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br>**Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |
| resumo | Define o conteúdo do campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |
| Tamanho do sumaryFontSize | Define o tamanho da fonte do campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: sm<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *sm*: Mostre o campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte pequeno.<br>◦ *md*: Mostre o campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte médio.<br>◦ *lg*: Mostre o campo de resumo do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte grande.<br>◦ *xl*: Mostre o resumo do título do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte extragrande. |
| TextHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo e textHeaderLabelThree | Define o conteúdo dos rótulos de cabeçalho de texto do cartão Resultado da pesquisa. Se você especificar vários rótulos de cabeçalho de texto, eles aparecerão separados por um tubo rígido \| caractere.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Para especificar o texto literal para uma dessas propriedades, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher uma dessas propriedades com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |
| Tamanho do titleFontSize | Define o tamanho da fonte do campo Título do cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: lista de seleção<br>• Valor padrão: lg<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *sm*: Mostre o campo de título do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte pequeno.<br>◦ *md*: Mostre o campo de título do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte médio.<br>◦ *lg*: Mostre o campo de título do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte grande.<br>◦ *xl*: Mostre o campo de título do cartão Resultado da pesquisa em tamanho de fonte extragrande. |
| titleLabel | Define o conteúdo do campo Título do cartão Resultado da pesquisa.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: (sem valor)<br>**Nota:** Para especificar o texto literal para esta propriedade, inclua a propriedade em `Valores estatísticos` e especifique o texto como seu `chave` valor. Para preencher esta propriedade com o valor do resultado da pesquisa atual de um Pesquisa com IA campo indexado, inclua a propriedade em `mapeamentos` objeto com o nome do campo como valor. Para obter uma lista de Pesquisa com IA nomes de campos indexados, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| UseAttachmentViewer | Opção a ser usada Visualizador de documentos Para exibir anexos agrupados mostrados no cartão Resultado da pesquisa no formato recolhido.<br><br>Para saber mais sobre Visualizador de documentos, consulte HabilitarVisualizador de documentos . Para obter mais informações sobre anexos agrupados e como eles são mostrados no cartão Resultado da pesquisa, consulte Agrupe os resultados da pesquisa de anexos com os resultados primários.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *true*: Use Visualizador de documentos Para exibir anexos selecionados no cartão Resultado da pesquisa.<br><br>**Nota:** Se Visualizador de documentos Não está ativo em sua instância ou não está habilitado para a tabela de origem do resultado da pesquisa, selecionar um anexo no cartão Resultado da pesquisa mostra uma mensagem indicando que o anexo não pode ser exibido.<br><br>◦ *false*: Baixar anexos selecionados no cartão Resultado da pesquisa. |

### Ativação e configuração Pesquisa com IA em ServiceNow AI Platform® aplicações

Configure e use o. Pesquisa com IA do Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent aplicações.

Para cada compatível ServiceNow AI Platform aplicação que você deseja usar Pesquisa com IA em, defina uma configuração de aplicação de pesquisa e especifique Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa. Para saber mais sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.

Alguns aplicativos oferecem suporte à configuração adicional para Pesquisa com IA, conforme descrito nas seções a seguir.

## Customer Service Management (CSM)

Customer Service Management o permite que você forneça serviço e suporte para clientes externos por meio de canais de comunicação, como web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social. . CSM A aplicação inclui Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor compatíveis com Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor a serem usados Pesquisa com IA, consulte Configurar Pesquisa com IA Para os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor . Para ativar Pesquisa com IA para que os usuários convidados nesses portais possam usar Pesquisa com IA, consulte Habilitando Pesquisa com IA Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados .

## Now Mobile

Permita que seus usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o. Now Mobile app.

Para obter detalhes sobre como configurar e usar Pesquisa com IA como Now Mobile mecanismo de pesquisa, consulte Pesquisa com IA em dispositivos móveis .

## Portal de serviços

Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários. Ele interage com partes de ServiceNow AI Platform, para que os usuários possam acessar recursos específicos da plataforma usando Portal de serviços.

Para obter detalhes sobre como habilitar e usar Pesquisa com IA como Portal de serviços mecanismo de pesquisa, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços .

## Virtual Agent

Virtual Agent é uma plataforma para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens. Usar Virtual Agent para projetar e criar conversas automatizadas que ajudem os usuários a obter informações rapidamente, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns.

Para obter informações sobre como Virtual Agent. Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com Pesquisa com IA .

## Pesquisa com IA para Next Experience

. Pesquisa com IA para Next Experience ServiceNow® Store a aplicação permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa configurável do espaço.

Para obter mais informações sobre como configurar e usar Pesquisa com IA para Next Experiencena pesquisa global e na pesquisa de espaço configurável, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

### Crie um combinador de pesquisa personalizado para pesquisa global

Personalize a experiência de pesquisa global para retornar resultados de pesquisa de correspondência exata de uma tabela e coluna (campo) especificadas. Você pode configurar correspondências de pesquisa personalizadas para termos de pesquisa com prefixos seguidos por números, como INT470271 , ou para termos de pesquisa numérica com caracteres delimitadores, como 525-326-3827 ou 2016/01/08 .

**Antes de Iniciar**
Você deve ter Next Experience habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA deve ser configurado como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global. Para obter detalhes sobre como configurar Pesquisa com IA como mecanismo de pesquisa para pesquisa global, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

**Nota:** Se sua instância foi criada originalmente em execução Utah ou uma versão de família posterior, Pesquisa com IAé configurado automaticamente como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para personalizar o comportamento de correspondência exata na pesquisa global, você pode definir um combinador de pesquisa personalizado. O combinador especifica um padrão de expressão regular Java que Pesquisa com IA compara consultas de pesquisa com, além de uma tabela e uma coluna (campo) dessa tabela. Quando uma consulta de pesquisa corresponde exatamente ao padrão de expressão regular, o combinador personalizado é acionado e a pesquisa global retorna apenas resultados de correspondência exata da tabela e da coluna especificadas.

As correspondências de pesquisa personalizadas têm precedência sobre o padrão Pesquisa com IA Funcionalidade de correspondência exata para tabelas com prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. Se uma consulta de pesquisa global não corresponder a nenhum padrão de expressão regular do combinador de pesquisa personalizado, Pesquisa com IA avalia a consulta para correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

**Nota:** Os usuários com a função de administrador podem desabilitar esse comportamento de fallback definindo o valor de `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled`propriedade do sistema para `false`. Com este valor definido, se uma consulta de pesquisa não corresponder a nenhum padrão de expressão regular do combinador de pesquisa personalizado, Pesquisa com IA o trata como uma pesquisa de texto completo normal, ignorando correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

Para saber como Pesquisa com IA avalia consultas de pesquisa global para correspondências exatas, consulte Usando a pesquisa global com Pesquisa com IA para Next Experience.

### Procedimento

1. Navegar até *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Correspondências personalizadas para pesquisa global**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Correspondência personalizada, preencha **Nome** , **Tabela** . **Coluna** campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de combinação personalizada.
4. Preencha os formulários **Regex** campo.
   a. Selecione **Gerar Regex** .
   b. Na janela pop-up, selecione a opção que corresponde mais aos valores que você espera ver no especificado **Coluna** .
   c. Quando solicitado, insira o prefixo de valor ou selecione o delimitador numérico de valor.
   d. Selecione para fechar a janela pop-up **Enviar** .
5. Selecione **Enviar.**
6. Navegue até a exibição de lista da tabela Correspondentes personalizados para aplicações de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **"Tudo"**.

**b.** Em **Filtro** campo, insira `m2m_search_context_config_custom_matcher.list` .

**c.** Pressione Enter.
A tabela Correspondentes personalizados para a aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_custom_matcher] é aberta na exibição de lista.

**7.** Para cada aplicação de pesquisa com a qual você deseja usar seu combinador personalizado, incluindo a pesquisa global, vincule o combinador à aplicação.

**a.** Selecione **Novo**.

**b.** No formulário Correspondentes personalizados para aplicação de pesquisa, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Correspondência personalizada | O nome do seu combinador de pesquisa personalizado. |
| Ordem | Ordem de avaliação do seu combinador de pesquisa personalizado no contexto do especificado Pesquisa com IA aplicação. Correspondentes com inferior **Pedido** os valores são avaliados primeiro. |
| Configuração do contexto de pesquisa | O nome do registro de configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA aplicação à qual você deseja vincular seu combinador de pesquisa personalizado.<br><br>Para pesquisa global, selecione **[AIS] Configuração de pesquisa do Next Experience** registro. |

**c.** Selecione **Enviar**.
Um registro de vinculação para seu combinador de pesquisa personalizado e o selecionado Pesquisa com IA A aplicação aparece na tabela Correspondentes personalizados para aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_custom_matcher].

### Domain Separation e Pesquisa com IA

A separação de domínio não é compatível com Pesquisa com IA mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as restrições de domínio do indexado ServiceNow AI Platform® registros de tabela. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

**Nota:** Consulte a Visão geral e as seções a seguir para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA as consultas de pesquisa respeitam as configurações de domínio de registros indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Pesquisa com IA separação de domínios

Pesquisa com IA permite que os usuários indexem e pesquisem conteúdo de registros em ServiceNow AI Platform tabelas. . Pesquisa com IA as tabelas e propriedades da aplicação não são compatíveis com a separação de domínio, mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as configurações de domínio do conteúdo indexado, conforme descrito nas seções a seguir.

### Separação de domínio em conteúdo indexado e consultas de pesquisa

Ao indexar conteúdo pesquisável de um ServiceNow AI Platform tabela, Pesquisa com IA armazena os valores do campo sys_domain para registros na tabela de origem e nas tabelas referenciadas.

Se a separação de domínio estiver habilitada, Pesquisa com IA aplica um filtro para o domínio da sessão atual a cada consulta de pesquisa. Este filtro exclui registros que não estão visíveis no domínio da sessão. Somente registros visíveis no domínio da sessão aparecem como resultados da consulta de pesquisa.

Para tabelas secundárias que têm `domain_master`o conjunto de atributos, tanto a indexação quanto a pesquisa, usam o campo de referência apropriado para derivar o domínio de registro secundário de um registro primário referenciado.

As restrições se aplicam a registros referenciados em consultas de pesquisa, conforme resumido na tabela a seguir.

| Condição | Comportamento |
|---|---|
| O registro referenciado não está visível no domínio da sessão atual | • As consultas de pesquisa não correspondem ao conteúdo do registro referenciado<br>• A filtragem no campo de referência não tem efeito nos resultados da pesquisa<br>• Faceamento no campo de referência não tem efeito |
| O domínio de registro referenciado difere do domínio de registro primário | Os registros de resultado da pesquisa não exibem o campo de referência |

### Mudanças de indexação nos domínios de registro

Pesquisa com IA atualiza automaticamente domínios indexados para registros em tabelas configuradas como origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA não atualiza automaticamente domínios indexados para tabelas referenciadas. Você pode atualizar o domínio indexado para uma tabela referenciada de uma das seguintes maneiras.

| Caso de uso | Ação |
|---|---|
| Execute uma atualização única dos valores de campo de domínio para uma tabela referenciada | Execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada que inclui a tabela afetada.<br><br>Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada. |
| Habilite a atualização automática de valores de campo de domínio para uma tabela referenciada | Crie um *dot_walk_fields*configuração de campo para o campo de referência, especificando sys_domain, sys_domain_path campos de domínio como o valor do atributo.<br><br>Para obter as etapas completas desta tarefa, consulte Habilite atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada. |

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Habilite atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada

Defina uma configuração de campo para indexar automaticamente atualizações de valor de campo de domínio para registros de uma tabela referenciada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico fornece etapas para configurar um *dot_walk_fields*configuração de campo para habilitar a indexação automática de valores de campo de domínio para registros em tabelas referenciadas. Para obter instruções mais gerais sobre como definir configurações de campo, consulte Crie uma configuração de campo para um Pesquisa com IA origem indexada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento, selecione **Novo** .
4. No formulário Configuração de campo, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | point_walk_fields |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Campo | <reference field> |
| Valor | sys_domain, sys_domain_path |

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração de campo.

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo *dot_walk_fields*A configuração de campo aparece na lista relacionada Configurações de campo e mapeamento.

### O que Fazer Depois

Para fazer o novo *dot_walk_fields*o atributo entrará em vigor, execute uma reindexação completa da tabela para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

#### Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA

Com uma assinatura do Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in, você pode habilitar Pesquisa com IA usuários para pesquisar conteúdo e metadados de documentos em repositórios externos e tabelas remotas.

. Conteúdo externo para Pesquisa com IAo plug-in permite indexar documentos localizados fora do ServiceNow AI Platform®, como aquelas armazenadas em coleções do SharePoint, Sites do Confluence e tabelas remotas . A indexação desses documentos torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis no Pesquisa com IA.

Pesquisa com IA exibe os resultados da pesquisa para documentos externos indexados da mesma forma que faz para indexados ServiceNow AI Platform registros. Os usuários não precisam realizar pesquisas especiais para corresponder conteúdo e metadados de documentos externos.

A indexação não duplica documentos externos como registros em ServiceNow AI Platform instância. Quando um usuário seleciona um resultado de pesquisa de documento externo, ele é direcionado para o documento de origem em seu local original.

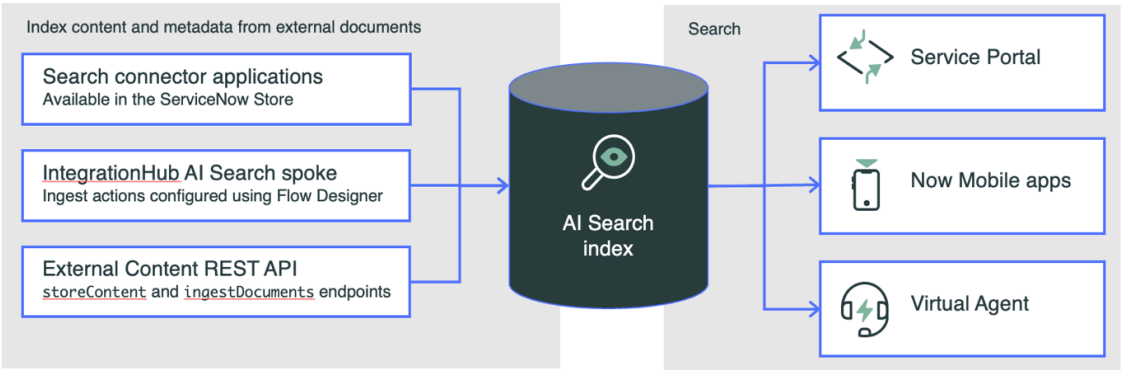
## Ferramentas de indexação de conteúdo externo

O diagrama a seguir ilustra como Pesquisa com IA fornece indexação e pesquisa de metadados e conteúdo de documentos externos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pesquisa com IA diagrama de arquitetura de conteúdo externo**




Como mostrado no diagrama de arquitetura, você pode indexar conteúdo e metadados de documentos externos usando uma ou todas as seguintes ferramentas:

| Ferramenta de indexação de conteúdo externo | Descrição |
|---|---|
| Aplicações do Conector de pesquisa | Pesquisar aplicações do conector disponíveis em ServiceNow Store forneça ferramentas simples para indexar conteúdo e metadados de documentos em fontes externas compatíveis. Eles lidam com parte do trabalho de configuração, como a criação de tabelas de esquema de conteúdo externo, para você.<br><br>Cada aplicação do conector de pesquisa oferece suporte a uma origem de documento externa específica (ou conjunto de fontes). Por exemplo, o. SharePoint Online Search Connector O oferece suporte somente a documentos em coleções do SharePoint, enquanto o. Hub do conector Raytion para Pesquisa com IA oferece suporte a várias origens de documento. Se nenhuma aplicação do conector de pesquisa estiver disponível para sua origem de documento externa, você deverá usar IntegrationHub Pesquisa com IA Spoke ou a REST API de conteúdo externo para indexar conteúdo e metadados para documentos dessa origem.<br><br>As aplicações do Conector de pesquisa fornecem a maneira mais direta de indexar o conteúdo do documento e os metadados de fontes externas compatíveis. |
| IntegrationHub Pesquisa com IA spoke | . IntegrationHub Pesquisa com IA o spoke fornece Flow Designer ações que você pode usar para ingerir documentos externos para indexação: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ferramenta de indexação de conteúdo externo | Descrição |
| --- | --- |
| | • *`Ingest Document`*: Defina pares nome-valor de propriedade para um documento externo e envie o documento para Pesquisa com IA para indexação.<br>• *`Ingest Document Using Download URL`*: Especifique a URL de um documento externo e tenha Pesquisa com IA baixe-o para indexação.<br><br>Você pode especificar permissões de acesso principal de segurança para documentos ingeridos usando essas ações. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de documento externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA.<br><br>Para obter a lista completa de Flow Designer ações fornecidas pelo Pesquisa com IA spoke, consulte Pesquisa com IA spoke .<br><br>. IntegrationHub Pesquisa com IA o spoke combina configuração e manipulação flexíveis com o simples arrastar e soltar Flow Designer interface. |
| REST API de conteúdo externo | A REST API de conteúdo externo fornece endpoints que você pode usar para indexar conteúdo e metadados de documentos externos:<br>• Enviar conteúdo de texto de documento externo e metadados para Pesquisa com IA para indexação usando *`IngestDocuments`* Endpoint da API.<br>• Carregar conteúdo binário de documento externo para Pesquisa com IA usando o. *`StoreContent`* Endpoint da API. Você pode associar o conteúdo binário armazenado a um documento alimentado usando *`IngestDocuments`* endpoint.<br><br>**Nota:** Para acessar os endpoints da REST API de conteúdo externo, você precisa de ais_external_contentou a função de administrador.<br><br>Você pode especificar permissões de acesso principal de segurança para documentos ingeridos usando *`IngestDocuments`* endpoint. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de documento |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ferramenta de indexação de conteúdo externo | Descrição |
| --- | --- |
| | externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA.<br><br>Para obter descrições completas dos endpoints da REST API de conteúdo externo, consulte REST API de ingestão de conteúdo externo .<br><br>A REST API de conteúdo externo é a ferramenta mais complexa para indexar conteúdo e metadados de documentos externos, mas oferece a maior flexibilidade. |

## Pré-requisitos de pesquisa de conteúdo externo

Antes de indexar o conteúdo do documento externo e os metadados para pesquisa em Pesquisa com IA, você deve atender aos seguintes requisitos. Exceto conforme observado na tabela, esses requisitos se aplicam independentemente das ferramentas de indexação de conteúdo externas que você usa.

| Requisito | Descrição |
| --- | --- |
| Ter uma assinatura ativa para Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) | . Conteúdo externo para Pesquisa com IAo plug-in fornece funcionalidade para indexar conteúdo de fontes de dados externas.<br><br>Para obter instruções sobre como comprar uma assinatura do plug-in e ativá-lo, consulte Solicite o Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in. |
| Defina uma tabela de esquema de conteúdo externo para a origem do documento externo | Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena conteúdo de documento externo no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de Pesquisa com IA campos de indexação a serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas.<br><br>Para obter instruções sobre como criar uma nova tabela de esquema de conteúdo externo, consulte Crie uma tabela de esquema de conteúdo externo.<br><br>Quando documentos de várias fontes de dados externas compartilham o mesmo conjunto de campos e têm identificadores de documento exclusivos, você pode usar uma única tabela de esquema de conteúdo externo para todos eles. Para evitar perda de dados, as fontes de dados externas devem atender a estas condições: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Requisito | Descrição |
| --- | --- |
| | • Todos os documentos nas fontes de dados externas devem incluir os mesmos campos, correspondendo às colunas definidas na tabela de esquema de conteúdo.<br>• Cada documento nas fontes de dados externas deve ter um identificador exclusivo para que os documentos não se substituam no Pesquisa com IAíndice.<br><br>Se as fontes de dados externas não puderem atender a essas condições, crie uma tabela de esquema de conteúdo externo separada para cada fonte de dados.<br><br>**Nota:** PESQUISE aplicações do conector no ServiceNow Store crie automaticamente tabelas de esquema de conteúdo externo conforme necessário. Você só precisa criar suas próprias tabelas de esquema de conteúdo externo ao indexar documentos externos usando o. IntegrationHub Pesquisa com IA REST API de conteúdo externo ou REST API. |
| Crie uma origem indexada com sua tabela de esquema de conteúdo externo especificada como a tabela a ser indexada | A origem indexada envia conteúdo e metadados de documentos externos para Pesquisa com IAíndice.<br><br>Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Crie uma origem indexada. |
| Crie uma ou mais origens de pesquisa para a origem indexada | Cada origem de pesquisa especifica um subconjunto de documentos externos da origem indexada cujo conteúdo você deseja tornar pesquisável Pesquisa com IA.<br><br>Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA. |

### Solicite o Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in

Solicitar ativação do Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável e metadados de registros em fontes de dados externas.

### Antes de Iniciar

Você deve comprar uma assinatura paga antes de solicitar a ativação do plug-in. Para obter detalhes sobre como comprar uma assinatura paga para um plug-in, consulte Plug-ins do ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

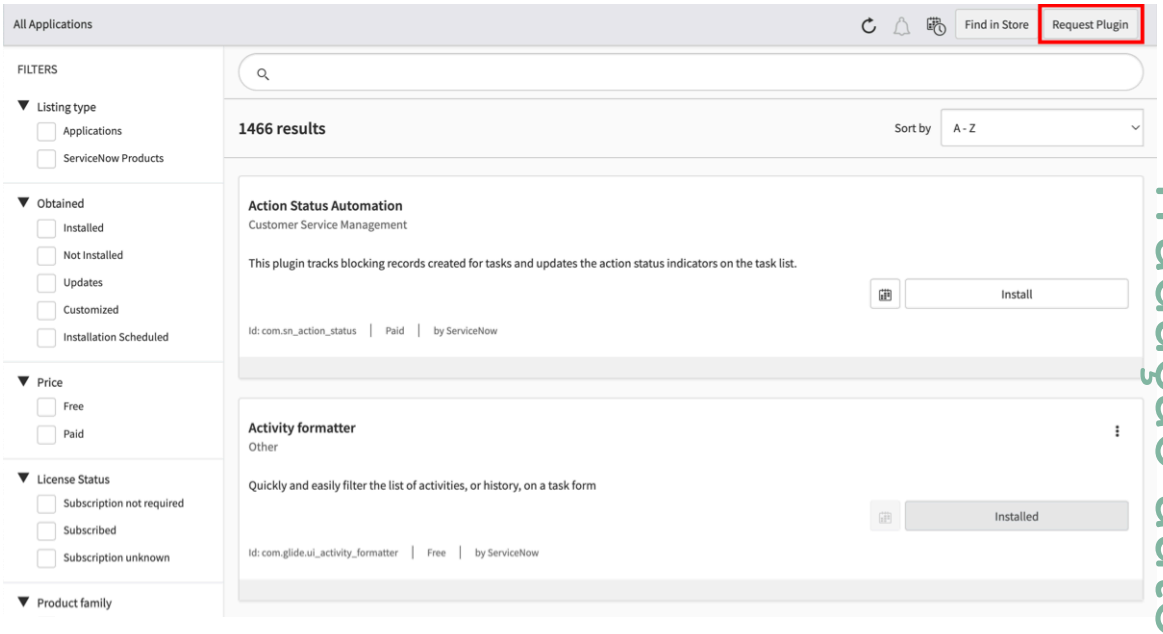
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

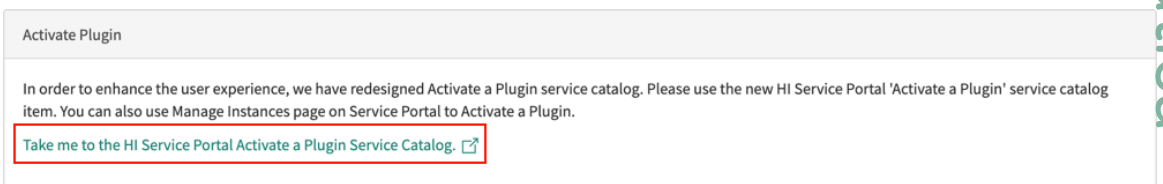
Você não pode ativar o. Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in da sua instância ou do ServiceNow Store. Use este procedimento para enviar um Now Support solicitação de ativação do plug-in para sua instância.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.




3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

#### Formulário Ativar plug-in

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado. |

Tradução automática

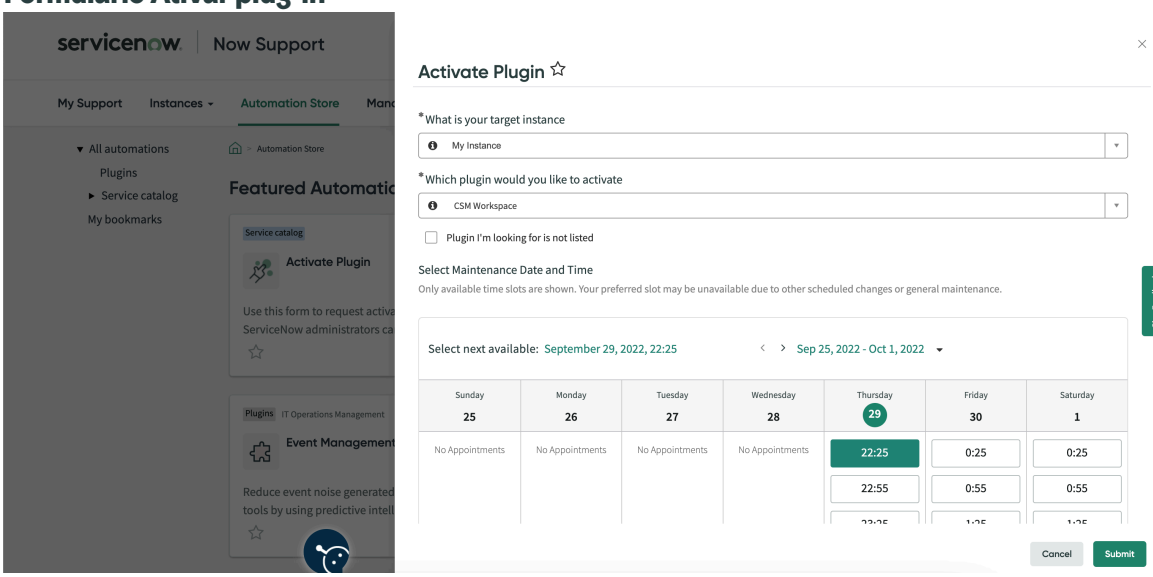
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in.<br>**Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

**Example**

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

### Crie uma tabela de esquema de conteúdo externo

Defina uma tabela de esquema com colunas correspondentes a campos em registros de uma fonte de dados externa. Pesquisa com IA usa o esquema ao indexar conteúdo da fonte de dados externa.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena dados no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de Pesquisa com IA campos de indexação a serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas.

Quando você indexa ou exclui registros associados a este esquema de conteúdo usando endpoints do REST API de ingestão de conteúdo externo , você deve especificar o nome da tabela de esquema como um parâmetro de caminho.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar esquema**.
2. Insira um nome para sua nova tabela de esquema de origem externa.
3. Selecione **Enviar**.
   A nova tabela de esquema de conteúdo externo é aberta na exibição de lista.
4. **Opcional:** Se você precisar definir mapeamentos de campo adicionais para registros da fonte de dados externa, adicione uma nova coluna para cada campo.
   a. Na lista relacionada Colunas, selecione **Novo** .
   b. No formulário Entrada do dicionário, preencha os campos.
   Para obter descrições desses campos de formulário, consulte Formulário de entrada do dicionário .

      **Nota:** Ao preencher **Tipo** campo, selecione **Cadeia de caracteres** , **Data** , **Data/Hora** , ou **Número inteiro** . Pesquisa com IA o não oferece suporte a outros tipos de coluna em tabelas de esquema de conteúdo externo.

   c. Selecione **Enviar**.
5. Se você modificou o conjunto de colunas padrão, selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

### O que Fazer Depois

Crie uma nova origem indexada com sua tabela de esquema de conteúdo externo definida como sua origem. Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Crie uma origem indexada

#### Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso de segurança do usuário e do grupo especificadas para documentos indexados de fontes externas. Você pode controlar o acesso a resultados de pesquisa de conteúdo externo mapeando esses usuários e grupos definidos externamente para ServiceNow AI Platform® usuários.

Para obter uma visão geral de Pesquisa com IA segurança do conteúdo, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

### Requisitos

Para usar a segurança de conteúdo externo, inclua as duas etapas a seguir no processo de ingestão e indexação de documentos externos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Etapa | Descrição |
| --- | --- |
| Especificar *permissões de acesso* em cada documento externo alimentado para ingestão | As permissões de acesso para um documento externo podem permitir ou negar acesso ao documento globalmente (para todos os usuários) ou podem incluir listas de usuários e grupos definidos externamente específicos que têm ou têm acesso negado ao documento. Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso de segurança do documento externo durante a indexação.<br><br>Informações adicionais:<br>• Para obter uma visão geral da especificação de permissões de acesso em documentos externos, consulte Definição de permissões de acesso para documentos externos.<br>• Para saber mais sobre o conjunto de permissões de acesso compatíveis com a segurança de conteúdo externo, consulte Permissões de acesso ao conteúdo externo.<br>• Para obter detalhes sobre permissões de acesso especial concedidas por determinadas funções de usuário, consulte Permissões de acesso a conteúdo externo especial por função.<br>• Para saber como reverter a precedência padrão de `users.read`e. `groups.deny`permissões de acesso para uma origem indexada de conteúdo externa, consulte Altere a precedência das permissões de leitura do usuário e negação de grupo para uma origem indexada de conteúdo externa. |
| Definir *mapeamentos de usuário* em tabelas vinculadas a fontes indexadas de conteúdo externo | Um mapeamento de usuário especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um ServiceNow AI Platform usuário. Vincule esses mapeamentos de usuário a fontes indexadas para conteúdo externo. Pesquisa com IA usa mapeamentos de usuário de uma origem indexada em conjunto com as permissões de acesso dos registros indexados para determinar ServiceNow AI Platform acesso do usuário para resultados de pesquisa da origem indexada.<br><br>Informações adicionais: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Etapa | Descrição |
| --- | --- |
| | • Para obter uma visão geral dos mapeamentos de usuário, consulte Mapeando usuários e grupos externos para ServiceNow AI Platform usuários.<br>• Para saber mais sobre o conjunto de tipos de principal de segurança definidos externamente compatíveis com mapeamentos de usuário, consulte Mapeamento de usuário externo de tipos de principal de segurança.<br>• Para obter instruções sobre como criar uma tabela para armazenar mapeamentos de usuário, consulte Crie uma tabela de mapeamento de usuário.<br>• Para obter instruções sobre como vincular suas tabelas de mapeamento de usuário a fontes indexadas de conteúdo externo, consulte Vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada de conteúdo externa.<br>• Para saber mais sobre como importar mapeamentos de usuário por meio do Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo , consulte Importando mapeamentos de usuário.<br>• Para obter instruções sobre como exibir registros de histórico de importação de mapeamento de usuário para confirmar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário. |

Tradução automática

## Implementação de segurança para consultas de pesquisa

Quando a consulta de pesquisa de um usuário corresponde a um registro indexado criado a partir de um documento externo, Pesquisa com IA executa estas etapas:

1. Examina os mapeamentos de usuário vinculados à origem indexada do registro e recupera o conjunto de todos os usuários e grupos definidos externamente com alias ao atual ServiceNow AI Platform conta do usuário.
2. Compara o conjunto mapeado de aliases de usuário e grupo definidos externamente com as permissões de acesso no registro de resultado de pesquisa indexada para ver se o. ServiceNow AI Platform o usuário deve ter permissão para exibir o resultado da pesquisa.

### Definição de permissões de acesso para documentos externos

Você pode especificar permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente ao ingerir documentos externos. Pesquisa com IA preserva essas permissões durante a indexação para que os filtros de segurança de conteúdo do usuário possam operar nelas no momento da pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como incluir permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente em documentos externos ingeridos, consulte `POST /ais/external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo .

### Permissões de acesso ao conteúdo externo

A segurança de conteúdo externo inclui permissões que descrevem o acesso de usuário e grupo a um documento externo. Ao indexar um documento externo, Pesquisa com IA armazena essas permissões para que os filtros de segurança de conteúdo possam limitar o acesso do usuário ao resultado da pesquisa indexada.

## Permissões de acesso

Pesquisa com IA o oferece suporte às seguintes permissões de acesso em documentos externos ingeridos.

| Principal de segurança | Descrição |
|---|---|
| todos | Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo é permitido para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de acesso global ao registro indexado criado a partir do documento.<br><br>Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.todos` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação para `POST /ais/external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo .<br><br>Quando definido como **verdadeiro** , esta permissão substitui tudo **grupos** e. **usuários** permissões.<br><br>Esta permissão é mutuamente exclusiva com **nenhum** . Apenas uma dessas duas permissões pode ser definida como **verdadeiro** para qualquer documento externo. |
| groups.deny | Lista de grupos definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. ServiceNow AI Platform® os usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexada criado a partir do documento.<br><br>Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.groups.deny` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação para `POST /ais/` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Principal de segurança | Descrição |
| --- | --- |
| | `external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo . <br><br> Esta permissão tem precedência sobre **grupos.leitura** . Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e negação para um documento, Pesquisa com IA nega aos membros do grupo acesso ao registro indexado. <br><br> Por padrão, **usuários.leitura** tem precedência sobre esta permissão. Para reverter essa ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Altere a precedência das permissões de leitura do usuário e negação de grupo para uma origem indexada de conteúdo externa. |
| grupos.leitura | Lista de grupos definidos externamente que têm permissão de acesso ao documento externo. ServiceNow AI Platform os usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexada criado a partir do documento. <br><br> Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.groups.read` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação para `POST /ais/external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo . <br><br> **groups.deny** a permissão tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e negação para um documento, Pesquisa com IA nega aos membros do grupo acesso ao registro indexado. |
| nenhum | Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo é negado para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de negação global ao registro indexado criado a partir do documento. <br><br> Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.none` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Principal de segurança | Descrição |
| --- | --- |
| | para `POST /ais/external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo .<br><br>Quando definido como **verdadeiro** , esta permissão substitui tudo **grupos** e. **usuários** permissões.<br><br>Esta permissão é mutuamente exclusiva com **nenhum** . Apenas uma dessas duas permissões pode ser definida como **verdadeiro** para qualquer documento externo. |
| users.deny | Lista de usuários definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. ServiceNow AI Platform os usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexada criado a partir do documento.<br><br>Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.users.deny` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação para `POST /ais/external_content/ingestDocument/` endpoint do API de ingestão de conteúdo externo .<br><br>Esta permissão tem precedência sobre **usuários.leitura** . Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e negação para um documento, Pesquisa com IA nega esse acesso do usuário ao registro indexado. |
| usuários.leitura | Lista de usuários definidos externamente que têm permissão de acesso ao documento externo. ServiceNow AI Platform os usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexada criado a partir do documento.<br><br>Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do `[matriz].principals.users.read` parâmetro do corpo da solicitação em uma solicitação para `POST /ais/external_content/ingestDocument/` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Principal de segurança | Descrição |
| --- | --- |
| | endpoint do API de ingestão de conteúdo externo .<br><br>**users.deny** tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e negação para um documento, Pesquisa com IA nega esse acesso do usuário ao registro indexado.<br><br>Por padrão, esta permissão tem precedência sobre **groups.deny** . Para reverter essa ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Altere a precedência das permissões de leitura do usuário e negação de grupo para uma origem indexada de conteúdo externa. |

## Ordem de precedência para permissões principais

A ordem de precedência para *`[array].principals`*as permissões em um documento externo ingerido dependem do valor de *`user_read_takes_precedence_over_group_deny`*atributo da origem indexada do documento.

| Valor de atributo | Ordem de precedência para permissões principais |
| --- | --- |
| verdadeiro | Da precedência mais alta para a mais baixa:<br>**1.** *`everyone`* e *`none`*<br>**2.** *`users.deny`*<br>**3.** *`users.read`*<br>**4.** *`groups.deny`*<br>**5.** *`groups.read`*<br><br>**Nota:** Este é o valor de atributo padrão para fontes indexadas de conteúdo externo. |
| falso | Da precedência mais alta para a mais baixa:<br>**1.** *`everyone`* e *`none`*<br>**2.** *`users.deny`* e *`groups.deny`*<br>**3.** *`users.read`* e *`groups.read`*<br><br>**Nota:** Para obter instruções sobre como definir este valor de atributo, consulte Altere a precedência das permissões de leitura do usuário e negação de grupo para uma origem indexada de conteúdo externa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como as permissões de segurança de conteúdo de determinadas funções de usuário interagem com esses principais de segurança de conteúdo externo, consulte Permissões de acesso a conteúdo externo especial por função.

### Permissões de acesso a conteúdo externo especial por função

Determinadas funções de usuário fornecem permissões de acesso especiais para registros indexados de conteúdo externo.

| Função | Permissões |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA administrador [ais_admin] | Um Pesquisa com IA administradorpode acessar todos os registros indexados de conteúdo externo em uma aplicação de pesquisa.<br><br>**Nota:** Para ignorar todas as fontes de pesquisa e a filtragem de segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, você também precisa do agente de representação e. Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]funções. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Diagnostique problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização da pesquisa. |
| Usuário convidado [público] | Usuários convidados não autenticados só podem acessar registros indexados de conteúdo externo que tenham `everyone`conjunto de permissões como `true`. |
| Usuário externo registrado automaticamente [snc_external] | Usuários externos registrados automaticamente que pertencem a grupos podem acessar registros indexados de conteúdo externo com base em suas associações de grupo. Os usuários externos que não pertencem a nenhum grupo só podem acessar registros indexados de conteúdo externo que tenham `everyone`conjunto de permissões como `true`.<br><br>Para obter mais detalhes sobre usuários externos registrados automaticamente, consulte Registro automático em ServiceNow instância . |

### Altere a precedência das permissões de leitura do usuário e negação de grupo para uma origem indexada de conteúdo externa

Fazer com que as permissões de acesso de negação de grupo externo tenham precedência sobre as permissões de acesso de leitura do usuário externo para todos os documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

. Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem da origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as permissões de acesso de leitura do usuário externo ( *users.read*em um documento externo têm precedência sobre as permissões de negação de acesso de grupo externo ( *groups.deny*no mesmo documento.

Por exemplo, suponha que você ingira conteúdo externo por meio de uma origem indexada com um mapeamento de usuário mapeado ServiceNow AI Platform® usuário *beth.anglin@example.com*para usuário externo *ad\beth-angline* grupo externo *report-users*. Se um documento externo conceder acesso de leitura a. *ad\beth-angline* nega acesso a. *report-users*, Pesquisa com IA permite *beth.anglin@example.com*para exibir o registro de resultado de pesquisa indexado do documento externo.

Para reverter esse comportamento padrão para uma origem indexada, fazendo com que as permissões de negação de grupo externo tenham precedência sobre as permissões de leitura de usuário externo para todos os registros indexados, altere o valor da origem indexada *user_read_takes_precedence_over_group_deny*atributo. No exemplo anterior, fazer essa mudança impediria *beth.anglin@example.com*da exibição do registro de resultado de pesquisa indexado para o documento externo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Se a lista relacionada Configuração avançada não aparecer no formulário, siga as etapas em Adicione uma lista relacionada a um formulário, selecionando **Atributo de origem indexada da Pesquisa com IA->Origem indexada** lista no slushbucket.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de origem indexado, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | user_read_takes_precedence_over_group_deny |
| Valor | falso |

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.

5. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Configuração avançada.

### Resultado

A mudança na preferência de permissão entra em vigor para os resultados de pesquisa da origem indexada de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mapeando usuários e grupos externos para ServiceNow AI Platform® usuários

Pesquisa com IA os mapeamentos de usuário externo permitem que você configure aliases de usuário e grupo definidos externamente para ServiceNow AI Platform usuários. Pesquisa com IA o usa esses princípios de segurança com alias para aplicar filtros de segurança de conteúdo que controlam o acesso do usuário aos resultados de pesquisa indexados de documentos externos.

Você pode usar nomes de usuário e grupo externos mapeados ao definir permissões de acesso para documentos externos que você ingerem para indexação por meio do API de ingestão de conteúdo externo .

## Visão geral do mapeamento do usuário de segurança de conteúdo externo

Para configurar mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo, execute as seguintes etapas:

1. Crie uma ou mais tabelas de mapeamento de usuário. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Crie uma tabela de mapeamento de usuário.
2. Vincule uma tabela de mapeamento de usuário a cada uma de suas origens indexadas de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre esta tarefa, consulte Vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada de conteúdo externa.

   **Nota:** Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário ServiceNow AI Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão `everyone` definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não houver mapeamento para o atual ServiceNow AI Platform o usuário existe na tabela de mapeamento de usuário vinculado da origem indexada.

3. Importe mapeamentos de usuário para suas tabelas de mapeamento de usuário com Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

Usuários com ais_high_security_adminа função pode revisar registros de histórico para operações de importação para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário.

### Mapeamento de usuário externo de tipos de principal de segurança

Pesquisa com IA os aliases de mapeamento de usuário podem incluir entidades de segurança de grupo e usuário definidas externamente.

| Tipo de principal de segurança mapeado | Descrição |
|---|---|
| Grupo definido externamente | . ServiceNow AI Platform® o usuário especificado no mapeamento de usuário herda as permissões de acesso no nível do grupo para todos os grupos externos com alias.<br><br>Por exemplo, se você definir um grupo externo `report-users`como um alias para ServiceNow AI Platform usuário `beth.anglin@example.com`, Pesquisa com IA permite `beth.anglin@example.com`para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de principal de segurança mapeado | Descrição |
|---|---|
| | exibir resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para *report-users*. |
| Usuário definido externamente | . ServiceNow AI Platform o usuário especificado no mapeamento de usuário herda as permissões de acesso no nível do usuário para todos os usuários externos com alias.<br><br>Por exemplo, se você definir um usuário externo *ad\abel-tuter*como um alias para ServiceNow AI Platform usuário *abel.tuter@example.com*, Pesquisa com IA permite *abel.tuter@example.com*para exibir resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para *ad\abel-tuter*. |

### Crie uma tabela de mapeamento de usuário

Defina uma tabela para armazenar aliases de usuário e grupo definidos externamente ServiceNow AI Platform® usuários.

## Antes de Iniciar

. Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) deve ser ativado em sua instância.

Função necessária: ais_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas de mapeamento de usuário armazenam mapeamentos de usuário para uso com documentos externos que têm permissões de acesso. Cada mapeamento especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um indivíduo ServiceNow AI Platform usuário. Pesquisa com IA usa os mapeamentos vinculados à origem indexada de um documento externo para determinar se um ServiceNow AI Platform o usuário pode exibir o registro indexado do documento.

Todas as tabelas de mapeamento de usuário estendem o. Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de pesquisa externa [ais_external_search_user_mapping].

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar mapeamento de usuário**.
2. Insira um nome para sua tabela de mapeamento de usuário.
3. Selecione **Enviar**.
   O formulário de dicionário para sua nova tabela de mapeamento de usuário é exibido.

## O que Fazer Depois

Importe mapeamentos de usuário para sua nova tabela de mapeamento de usuário. Para obter uma visão geral desse processo, consulte Importando mapeamentos de usuário. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

detalhes sobre o endpoint de API relevante, consulte Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

### Vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada de conteúdo externa

Especifique a tabela de mapeamento de usuário desejada Pesquisa com IA para usar para documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

## Antes de Iniciar

. Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem da origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tabela de mapeamento de usuário vinculada a uma origem indexada define aliases de usuário e grupo externos para ServiceNow AI Platform® usuários. Pesquisa com IA o usa esses aliases para determinar as permissões de acesso efetivas de um usuário quando a pesquisa corresponde a um registro da origem indexada.

Uma tabela de mapeamento de usuário pode ser vinculada a qualquer número de origens indexadas.

**Nota:** Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário ServiceNow AI Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão `everyone` definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não houver mapeamento para o atual ServiceNow AI Platform o usuário existe na tabela de mapeamento de usuário vinculado da origem indexada.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra o registro de origem indexado ao qual você deseja vincular um mapeamento de usuário.
3. Em Pesquisa com IA Lista relacionada Relacionamentos de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa, crie um novo registro de relacionamento para a tabela de mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada:

   a. Selecione **Novo**.

   b. Em Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento do usuário de pesquisa externa, preencha os campos.

   c. Selecione **Enviar**.
   O nome da tabela de mapeamento de usuário aparece na lista relacionada.

### Importando mapeamentos de usuário

Você pode usar Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo para importar mapeamentos entre ServiceNow AI Platform® e usuários e grupos definidos externamente.

Para definir um mapeamento de usuário para importação, você precisa das seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O endereço de e-mail que identifica exclusivamente um ServiceNow AI Platform Usuário na tabela Usuário [sys_user].
- A lista de grupos definidos externamente aos quais você deseja alias ServiceNow AI Platform usuário. Esta lista pode estar vazia.
- A lista de usuários definidos externamente aos quais você deseja alias ServiceNow AI Platform usuário. Esta lista pode estar vazia.

Para obter mais informações sobre como importar mapeamentos de usuário, consulte Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

### Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário

Revise os resultados de suas operações de importação de mapeamento de usuário, incluindo dados, mensagens de log e erros. Use este procedimento para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine import_transformer.

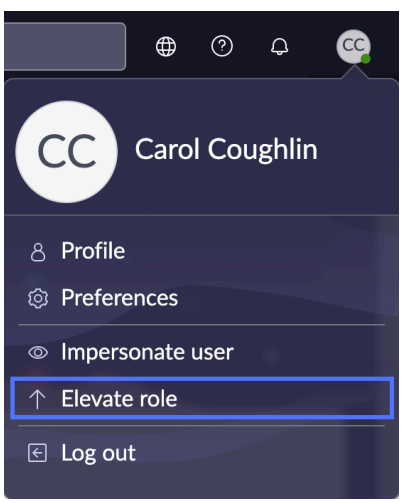
#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA cria um conjunto de importação para cada lote de mapeamentos de usuário que você importa por meio do Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo . Os históricos de transformação desses conjuntos de importação fornecem informações sobre os resultados de suas operações de importação de mapeamento de usuário.

#### Procedimento

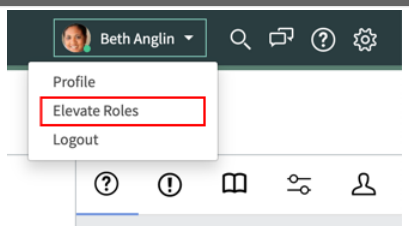
**1.** Elevate para ais_high_security_adminfunção:

**a.** Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

| Versão da IU | Ação |
|---|---|
| IU Next Experience | No quadro da faixa, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função** .<br>  |
| IU principal | No quadro da faixa, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções** . |

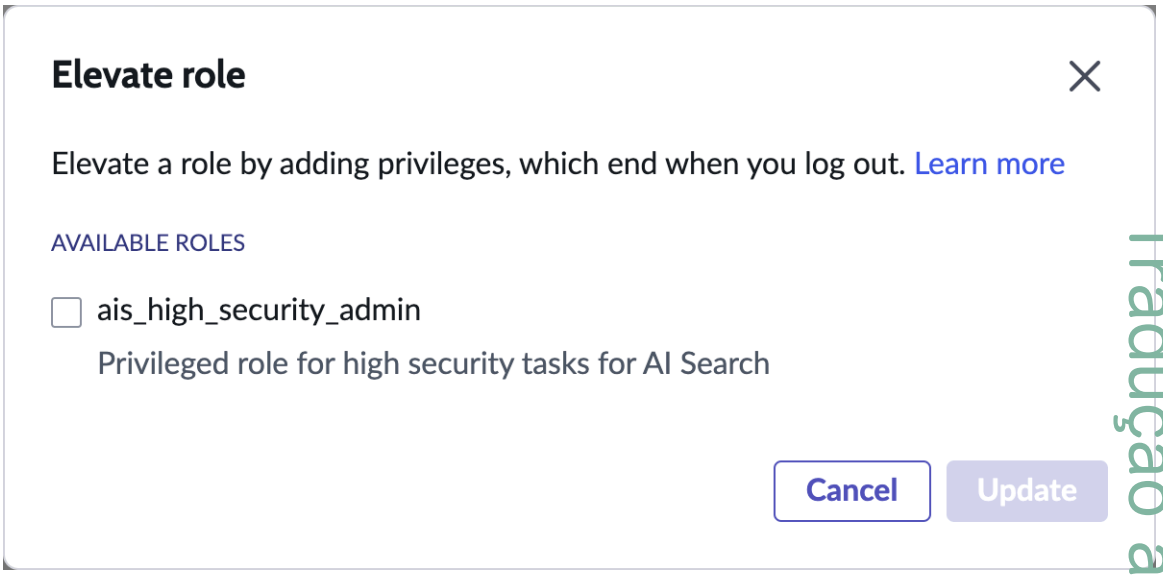
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Versão da IU | Ação |
| --- | --- |
| |  |



Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list de suas funções privilegiadas disponíveis.

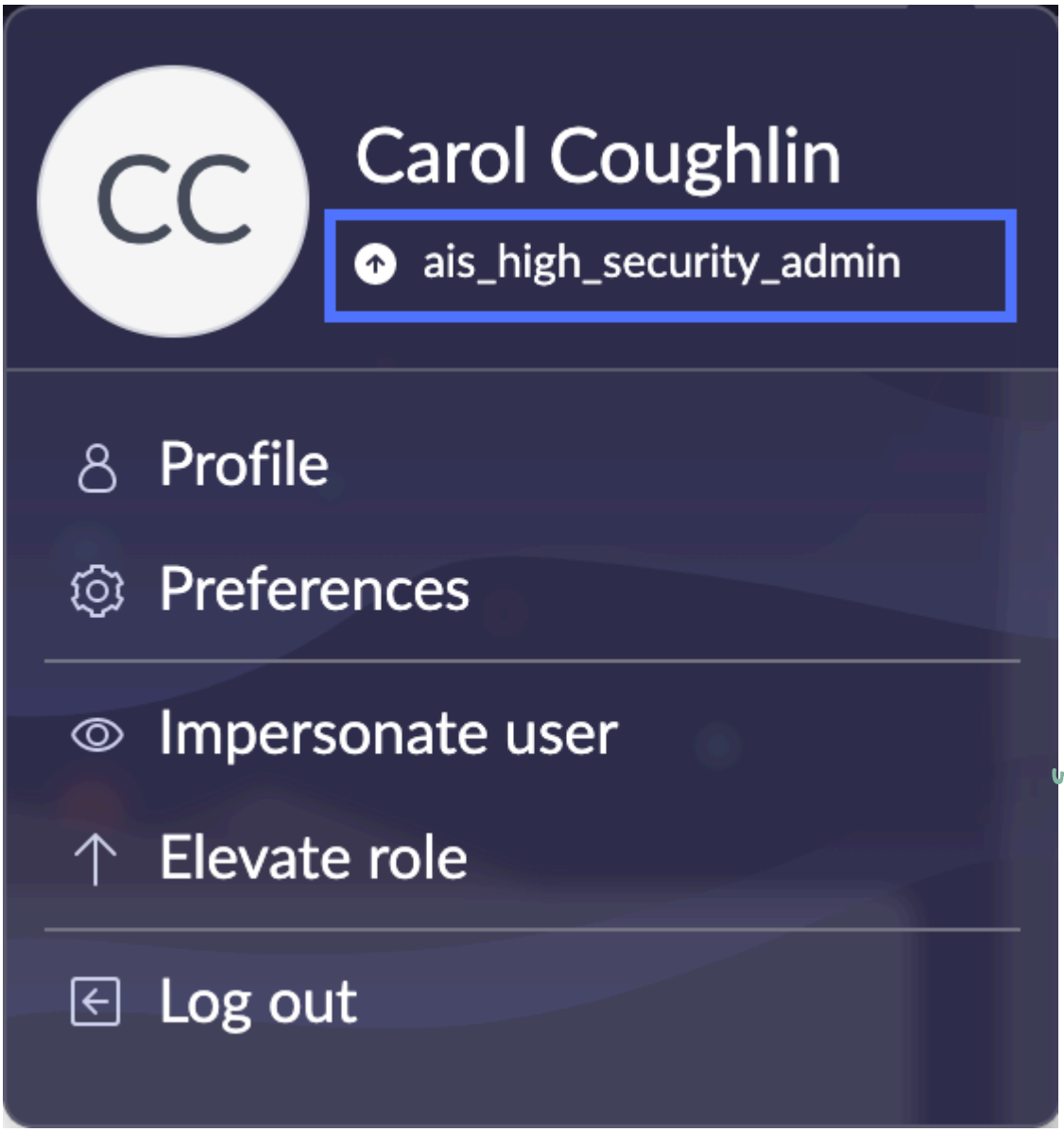




**b.** Na caixa de diálogo, selecione **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (em Next Experience Ou **OK** .
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Em Next Experience IU, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

**Nota:** Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

2. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Histórico de importação de mapeamento de usuário**.
3. Revise cada registro de histórico de importação de mapeamento de usuário no qual você está interessado.
   a. Abra o registro de histórico de importação de mapeamento de usuário.
   b. Em Pesquisa com IA Registro de histórico de mapeamento de usuário de conteúdo externo, selecione **Mostrar histórico de transformações** link relacionado.
   A tabela Histórico de transformações [sys_import_set_run] é aberta, com um filtro aplicado ao conjunto de importação do registro de histórico de importação de mapeamento de usuário selecionado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**c.** Abra o registro de histórico de transformações.

**d.** Revise os resultados do conjunto de importação no formulário, os erros na lista relacionada Erros de linha do conjunto de importação e as mensagens de log na lista relacionada Log de importação.

### Componentes instalados com Conteúdo externo para Pesquisa com IA

Quando você ativa o. Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ), o sistema cria uma nova tabela virtual.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo da Pesquisa externa da Pesquisa com IA [v_ais_external_search_content] | Armazena o conjunto base de colunas de mapeamento de campo para inclusão em tabelas de esquema de conteúdo externo.<br>**Nota:** Todas as tabelas de esquema de conteúdo externo criadas pelo usuário estendem esta tabela. |
| Relação da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa da Pesquisa com IA [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m] | Armazena links entre tabelas de mapeamento de usuário e origens indexadas. |

### Integração Pesquisa com IA em outro ServiceNow AI Platform® aplicações

Pesquisa com IA integra-se com outro ServiceNow AI Platform aplicações. Preencha seu Construtor de IU Páginas com componentes de pesquisa e personalize a exibição dos resultados de pesquisa e dos resultados do Genius com EVAM definições. Melhorar o desvio de incidentes em Portal de serviços configurando Pesquisa com IA Assistência para produtores de registro.

## Construtor de IU componentes de pesquisa

Pesquisa com IA fornece componentes para entrada de pesquisa, resultados de pesquisa, aspectos de pesquisa e filtros de guia de navegação. Você pode adicionar esses componentes às suas páginas no Construtor de IU.

. Pesquisa com IA os componentes são descritos em detalhes em *Site do desenvolvedor ServiceNow®* :

- Aspectos da pesquisa
- Entrada de pesquisa
- Resultados de pesquisa
- Filtro de guia

Para obter detalhes sobre como adicionar componentes às suas páginas em Construtor de IU, consulte Adicione e configure componentes .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Entity View Action Mapping( EVAM)

Entity View Action Mapping( EVAM) é um ServiceNow AI Platform aplicação que padroniza como diferentes fontes de dados exibem registros em cartões e listas.

Pesquisa com IA fornece EVAM Configurações que você pode usar para personalizar a exibição dos resultados de pesquisa e dos resultados do Genius em Portal de serviços e seu Construtor de IU páginas.

Você pode personalizar EVAM configurações a serem exibidas Pesquisa com IA resultados como exibição de grade de cartão ou exibição de lista. Os usuários podem percorrer grandes conjuntos de dados de resultados de pesquisa e ver diferentes exibições de acordo com a filtragem.

Para obter detalhes sobre EVAM definições, configurações, modelos e pacotes de configuração, consulte Entity View Action Mapping (EVAM) .

## Portal de serviços integração do produtor de registro

Pesquisa com IA A Assistência é um Portal de serviços o widget que usa Pesquisa com IA para melhorar o desvio de incidentes exibindo o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa relacionados em um produtor de registro. Você pode usar Pesquisa com IA Ajuda em vez de Pesquisa contextual.

Para obter mais detalhes sobre Pesquisa com IA Widget de assistência, consulte Pesquisa com IA Integração do produtor de registro auxiliar para Portal de serviços.

### Pesquisa com IA Integração do produtor de registro auxiliar para Portal de serviços

Pesquisa com IA A Assistência é um Portal de serviços o widget que usa Pesquisa com IA Para melhorar o desvio do incidente exibindo o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa de Item do catálogo relacionado e artigo de conhecimento em um produtor de registro. Você pode usar Pesquisa com IA Ajuda em vez de Pesquisa contextual.

## Pesquisa com IA Visão geral do Assist

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um usuário a encontrar os Itens do catálogo e artigos de conhecimento mais relevantes em uma pesquisa no seu portal. Por exemplo, um usuário, criando um Incidente por meio de Portal de serviços, Pode ver Itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver a central de serviços.

Pesquisa com IA O Assist ajuda no desvio de incidentes para produtores de registro de incidentes, desviando incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles levantem um incidente.

Pesquisa com IA O Assist oferece suporte ServiceNow Mobile.

**Nota:** Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

## Informações de ativação

. Pesquisa com IA Assistência o plug-in (com.snc.ai_search_assist) é um ServiceNow AI Platform® aplicação que é ativada por padrão quando Pesquisa com IA está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurar Pesquisa com IA Assistência para um produtor de registro

Configurar Pesquisa com IA Ajude as configurações de um produtor de registro para ajudar os usuários a exibir os resultados de pesquisa de Item do catálogo relacionado e artigo de conhecimento.

### Antes de Iniciar

Função necessária: aisa_admin ou admin

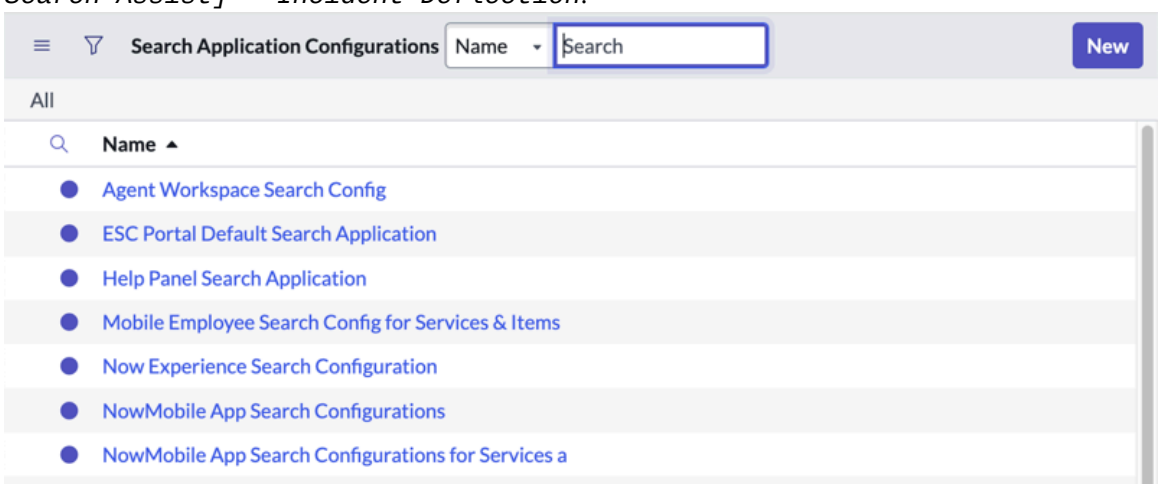
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA A Assistência é um Portal de serviços Widget que exibe resultados de pesquisa de artigo de conhecimento e Item do catálogo relevantes em uma configuração do produtor de registro.

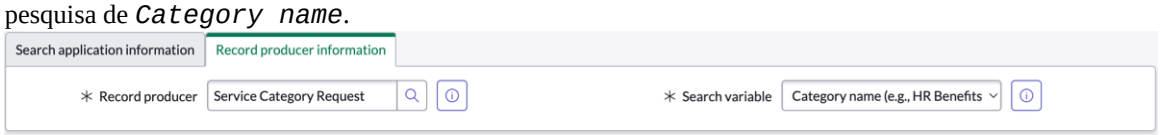
**Nota:** Se ambos Pesquisa com IA E. Pesquisa contextual são configurados para o mesmo produtor de registro, consulte *`Results`*no final desta tarefa para saber como controlar qual deles será exibido.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Pesquisa com IA`* > *`Pesquisa com IA`* **Assistência** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo** E preencha o formulário para criar uma configuração para os resultados de pesquisa de Item do catálogo e artigo de conhecimento.
3. Em **Informações da aplicação de pesquisa** , Selecione uma configuração da aplicação de pesquisa.
   Você pode escolher em uma lista de configurações predefinidas para recursos específicos. Por exemplo, *`[AI Search Assist] - Incident Deflection`*.




4. Em **Informações do produtor de registro** , Selecione um Produtor de registro e uma variável de pesquisa.
   Por exemplo, *`Service Category Request`*como um produtor de registro, pode ter uma variável de pesquisa de *`Category name`*.




5. **Opcional:** Para ajustar a visibilidade do cartão ou da exibição de detalhes, selecione **Mostrar ações de IU** Nos links relacionados do novo registro Configuração do produtor de registro.
   Pesquisa com IA Assistência *`UI actions`*pode ocultar da exibição usando uma condição simples ou uma condição avançada por meio de um script.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
Pesquisa com IA A Assistência está ativa.

**Nota:** Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

Se Pesquisa contextual foi configurado para o mesmo produtor de registro e está mostrando resultados em vez de Pesquisa com IA Assistência, verifique as seguintes condições:

- . *Enable AI Search*O sinalizador no Portal (sp_portal) está ativo
- . Pesquisa com IA A configuração de registro do Assist está ativa
- . Pesquisa com IA O perfil está ativo e publicado
- A variável do produtor de registro para Pesquisa com IA A Assistência é criada para o produtor de registro associado e a variável está ativa

Se essas condições não forem atendidas, então Pesquisa contextualé o fallback para o mesmo produtor de registro para garantir que você veja os resultados de pesquisa relacionados.

### Pesquisa com IA Funções do Assist

Pesquisa com IA O Assist inclui as seguintes funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Pesquisa com IA Administrador do assistente [aisa_admin]

Configurar e gerenciar Pesquisa com IA Configurações do Assist.

- . Pesquisa com IA Ajudar nos produtores de registro, incluindo as ações de IU associadas
- Adiciona variáveis a um produtor de registro
- . Pesquisa com IA Recurso de assistência

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

### Pesquisa com IA Propriedades do Assist

. Pesquisa com IA As propriedades do Assist determinam quando a pesquisa começa com base nos caracteres inseridos e no tempo decorrido. Essas propriedades reduzem o impacto das pesquisas de sistemas com muitos itens do catálogo ou Knowledge artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisa com IA Propriedades do Assist

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| com.snc.ai_search_assist.min_length | O número mínimo de caracteres inseridos antes do início de uma pesquisa. O padrão é 3. |
| com.snc.ai_search_assist.wait_time | O tempo decorrido depois que o usuário termina de inserir caracteres no campo de pesquisa antes que a pesquisa comece.<br>**Nota:** Se você definir a hora como '-1', a pesquisa começará quando o usuário sair do campo de pesquisa. Esse comportamento é conhecido como "Pesquisar na guia". |

### Domain Separation e. Pesquisa com IA Assistência

O Domain Separation é compatível com Pesquisa com IA Assistência . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Pesquisa com IA Visão geral do Assist

O objetivo de Pesquisa com IA A assistência é dar um Portal de serviços produtor de registro Pesquisa com IA, que melhoram os resultados da pesquisa ao longo do tempo. A separação de domínios está habilitada em Pesquisa com IA Assistência.

## Como o Domain Separation funciona no Pesquisa com IA Assistência

Separação de domínio para Pesquisa com IA A assistência é definida na configuração do produtor de registro. Um link relacionado para cada configuração do produtor de registro permite expandir ou recolher o escopo do domínio. Se você expandir o escopo do domínio, qualquer configuração do produtor de registro de domínio secundário poderá substituir uma configuração de registro de domínio global ou primário.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Pesquisando em Pesquisa com IA

Veja como Pesquisa com IA Exibe resultados de pesquisa, opções de filtro de refinamento e respostas de resultados do Genius. Saiba como pesquisar usando Pesquisa com IA idioma de consulta. Entenda quando e como Pesquisa com IA reenvia consultas automaticamente.

**Nota:** Para obter mais detalhes sobre como usar Pesquisa com IA recursos na pesquisa global e do espaço, consulte Usando a pesquisa global com Pesquisa com IA para Next Experience.

### Pesquisa com IA idioma de consulta

Saiba como criar consultas de pesquisa usando termos, frases e. Pesquisa com IA operadores de consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisar termos e frases de consulta

Especifique termos e frases entre aspas na consulta de pesquisa para encontrar registros que contenham os mesmos termos ou frases.

| Termos de consulta de pesquisa | Descrição |
|---|---|
| `conferência` | Pesquisa de termo único. Encontra registros que contêm o termo `conferência` .<br><br>**Nota:** Os termos de pesquisa não correspondem às substrings dos termos indexados. Como exemplo, Pesquisar `exame` encontra registros que contêm o termo `exame` , mas não registros que contêm o termo `exemplo` . Para pesquisar correspondências de substring, você pode usar `%` ou `*` caracteres curinga correspondentes. |
| `sala de conferência` | Pesquisa de vários termos conjuntiva. Encontra registros que contêm ambos os termos `conferência` e. `sala` (uma interseção de conjuntos). Os termos de pesquisa podem aparecer em qualquer ordem ou proximidade no registro e podem aparecer em campos diferentes.<br><br>**Nota:** Se você definir **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** ( *`glide.ais.query.search_operator`* )propriedade do sistema para *`OR query`*, esta pesquisa encontra registros que contêm um dos termos `conferência` ou `sala` (uma união de conjuntos). |
| `"sala de conferência"` | Pesquisa de frase entre aspas. Encontra registros que contêm o termo `conferência` seguido imediatamente pelo termo `sala` . Os termos de pesquisa devem aparecer nesta ordem e no mesmo campo.<br><br>**Nota:** Citar uma frase não desabilita recursos linguísticos (como normalização, expansão de sinônimos e remoção de palavras irrelevantes) ou operadores curinga. Por exemplo, uma pesquisa pela frase entre aspas `"acc de e-mail*"` expande o operador curinga normalmente para encontrar registros que contenham `conta de e-mail` e. `acesso a e-mail` . |

Pesquisa com IA ignora maiúsculas e minúsculas para termos e frases de consulta de pesquisa. Por exemplo, pesquisando `PIN` encontra registros que contêm `PIN` e. `pin` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Ao processar termos de consulta de pesquisa, Pesquisa com IA Remove automaticamente o conteúdo HTML e XML removendo cadeias de caracteres que começam com `Menos de` e terminar com `>` . Como exemplo, se você inserir `usuário > beth.anglin@example.com>` como termos de pesquisa, Pesquisa com IA pesquisa somente `usuário` . Se você pesquisar `menos de abel.tuter@example.com>` , Pesquisa com IA trata a pesquisa como vazia e não retorna resultados. Este comportamento não é configurável.

## Operadores de pesquisa booliana

Separe termos e frases de consulta com operadores boolianos para substituir a lógica de correspondência padrão da consulta de pesquisa.

| Operador | Descrição |
|---|---|
| `OU` | Operador de disjunção booliano. Encontra registros que contêm qualquer um dos termos ou frases separados por `OU` .<br><br>Por exemplo, pesquisando `"Sala de conferência" OU suíte` encontra registros que contêm a frase `sala de conferência` e que contêm o termo `pacote` .<br><br>**Nota:** Se você definir **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** ( *`glide.ais.query.search_operator`* )propriedade do sistema para *`OR query`*, este operador não tem efeito porque a pesquisa já trata todos os termos e frases de consulta como se separados por `OU` operador. |
| hífen ( `-` ) | Operador de negação booliana. Exclui registros que contenham o termo ou frase que imediatamente segue o hífen.<br><br>Por exemplo, pesquisando `e-mail -"assinatura de e-mail"` encontra registros que contêm o termo `e-mail` mas não contêm a frase `assinatura de e-mail` . |

## Caracteres curinga correspondentes

Use operadores curinga para encontrar registros que contenham termos indexados que correspondam a um padrão curinga.

| Operador | Descrição |
|---|---|
| `%` | Operador curinga de caractere único. Incluir `%` em um termo de consulta de pesquisa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Operador | Descrição |
| --- | --- |
| | para corresponder a qualquer caractere em um termo indexado.<br><br>Como exemplo, Pesquisar `o%e.` encontra resultados que contêm correspondências curinga, como tema , lá , ou . .<br><br>Pesquisa com IA também avalia a pesquisa com o operador curinga ignorado para procurar correspondências literais. As partes do operador não curinga do termo de pesquisa são tratadas como uma frase, o que significa que elas devem aparecer na mesma ordem no resultado que na pesquisa. Como exemplo, uma pesquisa por `5000%000` retorna resultados que contêm 5000 seguido por 000 e resultados que contêm correspondências curinga como 50007000 .<br><br>**Nota:** . `%` o operador deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Para termos de consulta de pesquisa que não atendem a esta condição, Pesquisa com IA retorna somente correspondências literais. Como exemplo, se você pesquisar `99%` , com apenas dois caracteres não curinga antes de `%` operador, Pesquisa com IA somente retorna resultados com correspondências literais para 99 . |
| `*` | Operador curinga de cadeia de caracteres. Incluir `*` em um termo de consulta de pesquisa para corresponder a qualquer cadeia de caracteres de zero ou mais caracteres em um termo indexado.<br><br>Como exemplo, Pesquisar `acc*` encontra resultados que contêm correspondências curinga, como acesso , conta , acúmulo , acumule . precisão .<br><br>Pesquisa com IA também avalia a pesquisa com o operador curinga ignorado para procurar correspondências literais. As partes do operador não curinga do termo de pesquisa são tratadas como uma frase, o que significa que elas devem aparecer na mesma ordem no resultado que na pesquisa. Como exemplo, uma pesquisa por `753*268` retorna resultados que contêm 753 seguido por 268 e resultados que contêm correspondências curinga como 7539268 . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Operador | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** `.*` o operador deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Para termos de consulta de pesquisa que não atendem a esta condição, Pesquisa com IA retorna somente correspondências literais. Como exemplo, se você pesquisar `ad*`, com apenas dois caracteres não curinga antes de `*` operador curinga, Pesquisa com IA somente retorna resultados com correspondências literais para `anúncio`. |
| `***` | Operador universal curinga. Especificar `**` como uma consulta de pesquisa para encontrar todos os termos indexados e, portanto, todos os registros.<br>**Nota:** Pesquisa com IA não aplica a classificação de relevância a. `**` consultas. Resultados de `**` as consultas aparecem em uma ordem não especificada. |

**Nota:** Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga `%` ou `*`, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina `se` e `seu` como palavras irrelevantes. Pesquisar por `*` não expandirá para corresponder a `a` ou `seu`, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como `lá` e `estes`.

### Exibindo resultados da pesquisa em Pesquisa com IA

Saiba mais sobre os componentes que Pesquisa com IA usa para exibir resultados de consultas de pesquisa.

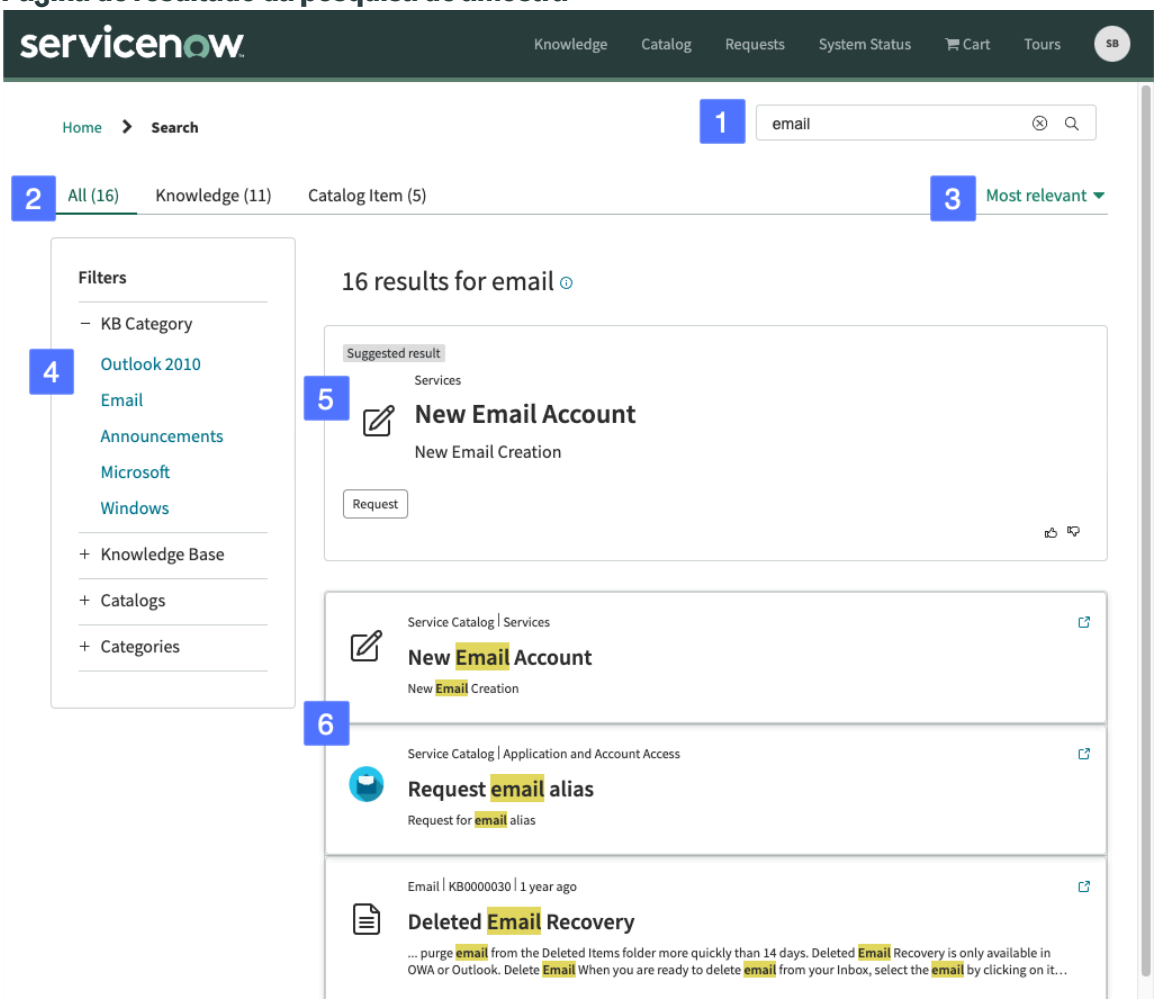
## Elementos da página de resultado da pesquisa

O layout e a aparência de Pesquisa com IA Os elementos de IU variam de aplicação para aplicação. Este exemplo mostra os elementos como eles podem aparecer em um Portal de serviços página de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página de resultado da pesquisa de amostra




### Elementos da página de resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| 1. Campo de entrada de pesquisa | Exibe a consulta de pesquisa que produziu os resultados de pesquisa listados. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes. |
| 2. Filtros da guia de navegação | Exibe opções de filtro estático para refinar resultados de pesquisa por origem de pesquisa.<br><br>Se você quiser exibir somente os resultados de uma única fonte de pesquisa, selecione o nome dessa fonte de pesquisa. Para remover o filtro da guia de navegação, selecione **Todos** . |
| 3. Ordem de classificação do resultado da pesquisa | Exibe a ordem de classificação selecionada atualmente para os resultados da pesquisa.<br><br>Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados mais relevantes primeiro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos da página de resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| | Para aplicar uma ordem de classificação alternativa, abra esta lista e selecione uma das opções de classificação de resultado de pesquisa disponíveis.<br><br>**Nota:** Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver disponível, o menu de classificação não será exibido e os resultados serão classificados automaticamente por relevância. |
| 4. Filtros de aspecto | Exibe opções de filtro dinâmico para refinar resultados de pesquisa por valor de campo.<br><br>Para expandir ou recolher um aspecto, selecione **.** (mais) ou **-** (menos) pelo nome.<br><br>Para exibir somente resultados de pesquisa que contêm um valor de campo específico, selecione a opção de valor de campo no aspecto. Limpe a opção de valor do campo para remover o filtro de aspecto.<br><br>**Nota:** Ao aplicar faceta em um campo de data, as opções de aspecto são intervalos de datas pré-calculados, como Últimos 3 meses , em vez de valores de campo de data exata. Selecionar uma opção exibe somente resultados que têm valores de campo de data no intervalo especificado. Você pode selecionar e limpar essas opções de intervalo de datas da mesma forma que seleciona e desmarca as opções de valor de campo para aspectos fora de data.<br><br>Alguns aspectos permitem que você selecione vários valores de campo. Os valores de campo em aspectos de seleção múltipla são exibidos como opções em vez de links e incluem um rótulo que mostra como várias seleções são aplicadas ao filtrar os resultados da pesquisa. Os rótulos incluem:<br><br>• *`Contains all selected`*: Exibe somente resultados de pesquisa que incluem todos os valores de campo selecionados. Este rótulo indica a seleção múltipla e o tipo de aspecto.<br>• *`Contains any selected`*: Exibe resultados de pesquisa que incluem qualquer um dos valores de campo selecionados. Este rótulo indica o tipo de seleção múltipla ou aspecto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos da página de resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| | Se o filtro de aspecto não puder ser aplicado aos resultados de pesquisa na guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignora o filtro de aspecto. |
| 5. Cartões de resposta do resultado Genius | Exiba as melhores respostas para sua consulta de pesquisa junto com as ações que você pode executar diretamente de cada cartão.<br><br>**Nota:** Os cartões de resposta de resultado do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa.<br><br>Seus resultados de pesquisa regulares podem aparecer antes Pesquisa com IA Conclui o cálculo das respostas de resultado do Genius para sua pesquisa. Uma mensagem animada permite que você saiba se o cálculo da resposta do resultado do Genius ainda está em andamento quando os resultados da pesquisa regular aparecem.<br><br>Quando uma pesquisa retorna várias respostas de resultado do Genius, os cartões de resposta são exibidos em um carrossel. Você pode rolar o carrossel e selecionar o cartão de resposta do qual deseja executar a ação.<br><br>Para fornecer feedback relacionado a uma resposta de resultado do Genius, selecione um dos seus **Esta sugestão foi útil?** links. Se a resposta for relevante para sua pesquisa, selecione **Sim** ; caso contrário, selecione **Não** . |
| 6. Resultados da pesquisa | Exibe o ícone, os valores do campo de resumo, o título e o snippet de texto de cada resultado da pesquisa, com os termos da consulta de pesquisa realçados no título e nos snippets de texto. Selecione um resultado para exibir seu registro de origem na íntegra.<br><br>Quando um resultado da pesquisa exibe o ícone Abrir em nova guia , você pode selecioná-lo para exibir o registro de origem em uma nova guia do navegador, |

Tradução automática

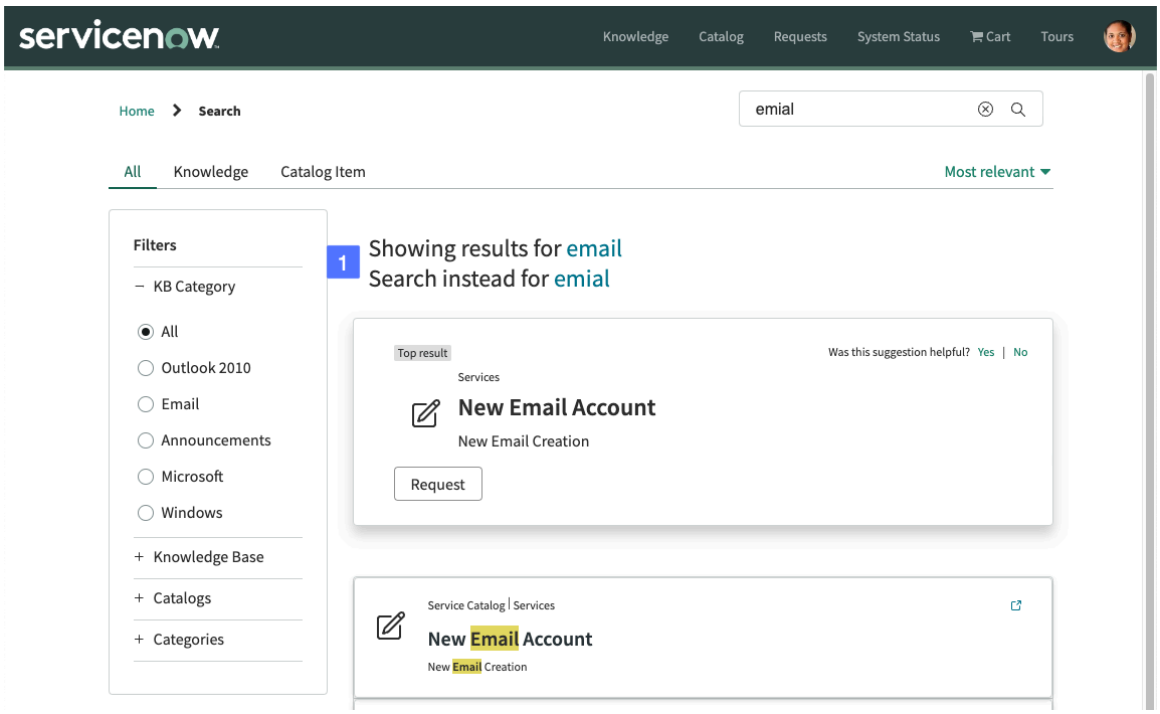
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Elementos da página de resultado da pesquisa

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| | preservando o estado da sua pesquisa na guia atual.<br><br>**Nota:** Se você selecionar um resultado de pesquisa de anexo, o sistema poderá exibir o anexo ou solicitar que você baixe o anexo. |

## Mensagem de correção automática

Quando Pesquisa com IA corrige automaticamente um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico, a. Mostrando resultados para <corrected_term> a mensagem aparece acima da lista de resultados da pesquisa.




### Elementos da mensagem de correção automática

| Elemento | Descrição |
|---|---|
| 1. Erro de digitação manipulando mensagem de correção automática e link para o termo de pesquisa original | Exibe o termo de consulta corrigido automaticamente usado para a pesquisa.<br><br>Para repetir a pesquisa usando o termo de consulta de pesquisa original, selecione o link em **Em vez disso, pesquise por <original_term>** linha da mensagem. |

### Altere a ordem de classificação dos resultados da pesquisa

Escolha a ordem em que Pesquisa com IA exibe os resultados da sua pesquisa. Por padrão, os resultados de pesquisa mais relevantes aparecem primeiro. Você pode substituir esse comportamento e exibir os resultados da pesquisa ordenados por seus valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: nenhuma

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A classificação permite que você exiba os resultados da pesquisa em uma ordem com base nos valores de campo. Você pode selecionar qualquer uma das opções de classificação disponíveis no aplicativo de pesquisa.

**Nota:** Se o administrador de pesquisa tiver desabilitado as opções de classificação globalmente ou para a aplicação de pesquisa, o menu de classificação não será exibido e você só poderá ver os resultados da pesquisa na ordem de relevância padrão.

**Procedimento**

1. Na página de resultados da sua pesquisa, acesse o menu de classificação.
   - Em Now Mobile, selecione **Filtro** e selecione **Classificar por** .
   - Em outras aplicações, selecione **Mais relevante** .

   O menu de classificação exibe a lista de opções de classificação disponíveis.
2. Selecione a opção de classificação que você deseja aplicar ao conjunto de resultados de pesquisa atual.

   **Example**
   Por exemplo, para exibir os resultados da pesquisa atualizados mais recentemente primeiro, selecione **Mais recente** .
   A página de resultados da pesquisa é atualizada para exibir seus resultados na ordem desejada.

   **Nota:** A nova ordem de classificação persiste quando você seleciona aspectos ou filtros de navegação. Ele é redefinido para a ordem de relevância padrão quando você inicia uma nova pesquisa modificando os termos da consulta de pesquisa.

### Reenvio automático de consulta de pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa retorna poucos resultados, Pesquisa com IA o modifica e o reenvia automaticamente com o objetivo de retornar pelo menos o número desejado de resultados.

Os administradores de pesquisa configuram o número mínimo de resultados desejados por consulta de pesquisa usando **Limite de resultados da pesquisa** campo nas configurações da aplicação de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

## Reenvio de consulta de pesquisa AND-to-OR

Quando uma consulta de pesquisa com termos ou frases conjuntivas retorna resultados insuficientes, Pesquisa com IA O reenvia com o operador booliano padrão alterado de E para OU e exibe os resultados da consulta modificada.

Por exemplo, se for uma consulta para `"sala de conferências" do hotel` não corresponde a resultados, Pesquisa com IA reenvia como `OU "sala de conferências" OU suite` . Esta consulta menos restritiva pode corresponder a mais resultados do que a consulta original.

**Nota:** Se você definir **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** ( `glide.ais.query.search_operator` )propriedade do sistema para `OR query`, Pesquisa com IA o não reenvia consultas de pesquisa dessa maneira porque a pesquisa inicial já trata todos os termos e frases de consulta como se separados por OU operador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao reenviar automaticamente uma consulta de pesquisa dessa maneira, Pesquisa com IA Adiciona uma restrição de contagem mínima de correspondência à expressão OU. A consulta modificada retorna apenas resultados que correspondem a pelo menos metade (arredondados para cima) dos termos separados por operadores OR. Essa restrição melhora o desempenho da consulta e fornece resultados mais relevantes.

Por exemplo, suponha uma consulta de pesquisa para `o laptop não pode acessar a rede wi-fi` não retorna resultados. Pesquisa com IA reenvia automaticamente a consulta como `OU não pode acessar OU wi-fi OU rede` . Somente registros que correspondem a pelo menos três dos cinco termos de consulta aparecem como resultados para a pesquisa reenviada.

## Condições para reenvio automático de consulta de pesquisa

O reenvio automático de consulta de pesquisa ignora as consultas de pesquisa que atendem a qualquer uma das seguintes condições.

- A consulta de pesquisa original inclui apenas um único termo.
- A consulta de pesquisa original inclui 8 ou mais termos e retorna pelo menos um resultado de pesquisa.

### Pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA

A pesquisa numérica difusa permite encontrar registros indexados por seus valores de campo numérico sem a necessidade de inserir prefixos alfabéticos ou zeros iniciais.

## Visão geral da pesquisa numérica difusa

Pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA permite que os termos de pesquisa numéricos correspondam ao indexado ServiceNow AI Platform® Registros por seus valores de campo numérico. A correspondência difusa compara o termo numérico de pesquisa com o número de cada registro indexado, ignorando o prefixo alfabético e os zeros iniciais. Por exemplo, se você indexar registros de problemas e artigos de conhecimento, uma pesquisa por `23583` Pode retornar o artigo de conhecimento KB00023583 e o problema PRB00023118 como resultados da pesquisa.

Quando a pesquisa numérica difusa está ativada, Pesquisa com IA verifica termos de pesquisa totalmente numéricos em busca de correspondências numéricas difusas ao pesquisar e ao calcular sugestões de preenchimento automático para os termos de pesquisa.

**Importante:**

A pesquisa numérica difusa pesquisa somente registros de *numerado* tabelas. Essas são tabelas com campos numéricos que têm prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. Para saber mais sobre a numeração de registros e a tabela de números, consulte Numeração de registros.

## Comportamento de correspondência numérica difusa

A tabela a seguir fornece detalhes adicionais sobre como a correspondência numérica difusa funciona.

| Comportamento de correspondência numérica difusa | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA verifica somente termos de pesquisa todos numéricos para correspondências parciais | Uma pesquisa por `KB52578` Não corresponde ao artigo de conhecimento KB00052578 porque o termo de pesquisa inclui caracteres não numéricos. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

| Comportamento de correspondência numérica difusa | Descrição |
|---|---|
| | Se você pesquisar `16867 teste`, tudo numérico `16867` o termo de pesquisa é verificado quanto a correspondências numéricas difusas, mas não numéricas `teste` o termo de pesquisa não é. |
| A correspondência numérica difusa ignora zeros à esquerda em termos de pesquisa totalmente numéricos | Uma pesquisa por `07295` retorna as mesmas correspondências numéricas difusas que uma pesquisa por `7295` (sem o zero à esquerda) faz. |
| A pesquisa numérica difusa corresponde somente aos valores do campo numérico de registros indexados | Uma pesquisa por `28761` Corresponde ao artigo de conhecimento com o valor do campo numérico KB00028761, mas não corresponde ao termo `KB00028761` se ocorrer no texto de outros artigos de conhecimento. |
| A correspondência numérica difusa ignora somente prefixos alfabéticos e zeros iniciais nos valores do campo de número de registro | Uma pesquisa por `729` Corresponde ao artigo de conhecimento KB00000729, mas não corresponde ao artigo KB00003729 porque o valor do campo Número tem um dígito diferente de zero antes da substring correspondente. |
| Para ser uma correspondência difusa, uma substring numérica deve corresponder aos dígitos finais do valor do campo numérico de um registro | Uma pesquisa por `1164` Corresponde ao artigo de conhecimento KB00001164, mas não corresponde ao artigo KB00116497 porque o valor do campo numérico inclui dígitos após a substring correspondente. |

## Exemplos de pesquisa numérica difusa

A tabela a seguir inclui exemplos para ilustrar como as pesquisas numéricas parciais correspondem aos resultados da pesquisa. Esses exemplos presumem que os registros sejam indexados das tabelas Conhecimento [kb_knowledge] e Problema [problem].

| Pesquisar | Resultados de pesquisa |
|---|---|
| 73492 | A pesquisa corresponde a estes resultados:<br>• artigo de conhecimento com o número KB00073492<br>• Problema com o número PRB00073492<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua `73492` como um termo inteiro (não uma substring) |
| 05638 | A pesquisa corresponde a estes resultados:<br>• artigo de conhecimento com o número KB0005638<br>• Problema com o número PRB0005638<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua `05638` como um termo inteiro (não uma substring) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Pesquisar | Resultados de pesquisa |
| --- | --- |
| 2541 828 | A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador AND (conjuntivo):<br>• artigo de conhecimento com o número KB0002541 e texto incluindo 828 como um termo inteiro (não uma substring)<br>• artigo de conhecimento com o número KB0000828 e texto incluindo 2541 como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Problema com o número PRB0002541 e texto incluindo 828 como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Problema com o número PRB0000828 e texto incluindo 2541 como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua 2541 e. 828 como termos completos (não substrings)<br><br>A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador OR (disjuntivo):<br>• artigo de conhecimento com o número KB0002541<br>• artigo de conhecimento com o número KB0000828<br>• Problema com o número PRB0002541<br>• Problema com o número PRB0000828<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua 2541 como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua 828 como um termo inteiro (não uma substring)<br><br>**Nota:** Para obter mais detalhes sobre os operadores AND e OR, consulte a descrição do `glide.ais.query.search_operator` propriedade do sistema em Propriedades do sistema Pesquisa com IA. |
| modelo 9433 | A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador AND (conjuntivo):<br>• artigo de conhecimento com o número KB0009433 e texto incluindo modelo como um termo inteiro (não uma substring) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Pesquisar | Resultados de pesquisa |
| --- | --- |
| | • Problema com o número PRB0009433 e texto incluindo modelo como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua modelo e. 9433 como termos completos (não substrings)<br><br>A pesquisa corresponde a estes resultados ao usar o operador OR (disjuntivo):<br>• artigo de conhecimento com o número KB0009433<br>• Problema com o número PRB0009433<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua modelo como um termo inteiro (não uma substring)<br>• Qualquer registro ou documento indexado que inclua 9433 como um termo inteiro (não uma substring)<br><br>**Nota:** Para obter mais detalhes sobre os operadores AND e OR, consulte a descrição do `glide.ais.query.search_operator` propriedade do sistema em Propriedades do sistema Pesquisa com IA. |

## Disponibilidade de pesquisa numérica difusa

A pesquisa numérica difusa está desativada por padrão. Ele só está disponível no momento da pesquisa, se você ServiceNow AI Platform® o administrador ativou-o. Para exibir as etapas de ativação deste recurso, consulte Ative a pesquisa numérica difusa em Pesquisa com IA.

### Forneça feedback sobre os resultados do Genius

Os usuários podem enviar feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius, especificando se ele foi útil para a pesquisa ou não. Para cartões das configurações de resultado Genius padrão, os usuários também podem selecionar o motivo pelo qual acharam uma resposta inútil. Pesquisa com IA Registra respostas de feedback como sinais de pesquisa que você pode usar para avaliar a relevância das configurações de resultados do Genius.

**Antes de Iniciar**
Você deve ter realizado uma pesquisa que retornou um ou mais cartões de resposta de Resultado do Genius.

Função necessária: nenhuma

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode fornecer feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius no conjunto de resultados de pesquisa, marcando-o como útil ou inútil para sua pesquisa. Se você marcar um cartão de resposta produzido por uma configuração de resultado Genius padrão como inútil, também poderá selecionar o motivo pelo qual ele não foi útil.

Pesquisa com IA Armazena o feedback do usuário para respostas de resultado do Genius como sinais na tabela Ação de evento de resultado do Genius

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[sys_search_genius_result_event_action]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabelas de sinais de pesquisa.

### Procedimento

1. No cartão de resposta Resultado do Genius para o qual você deseja fornecer feedback, encontre **Útil?** seção.
2. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se você achou a resposta do resultado do Genius útil para sua pesquisa, selecione **Sim** .
   - Se você achar a resposta Resultado do Genius inútil para sua pesquisa, selecione **Não** .
3. Se você selecionou **Não** Em um cartão de resposta produzido por uma configuração de resultado Genius padrão, escolha uma das seguintes opções:
   - Para indicar por que você achou a resposta do resultado do Genius inútil, selecione um motivo na lista na caixa de diálogo e selecione **Enviar feedback** .
   - Para enviar seu feedback sem um motivo, selecione qualquer lugar fora da caixa de diálogo.

### Resultado

Pesquisa com IA envia seu feedback como um sinal de pesquisa.

#### Administração do Pesquisa com IA

Saiba como Pesquisa com IA os recursos e o comportamento afetam a indexação e a pesquisa. Obtenha informações sobre Pesquisa com IA revisão de mensagens de log, histórico de ingestão de fontes indexadas e mensagens de depuração de sessão.

## Pesquisa com IA e testes de desempenho

Entenda como Pesquisa com IA a topologia afeta o teste de desempenho em instâncias criadas com Clone do sistema.

> **⚠ Aviso:**
>
> Tenha cuidado ao testar Pesquisa com IA desempenho em instâncias de não produção clonadas. O mesmo dedicado Pesquisa com IA os nós manipulam o tráfego de consulta de pesquisa de todas as suas instâncias. Como resultado, as consultas de pesquisa em instâncias de não produção podem afetar o desempenho da consulta de pesquisa em sua instância de produção.

#### Lema e normalização Unicode

Pesquisa com IA Normaliza palavras flexionadas e glifos Unicode durante a indexação e no momento da consulta de pesquisa. A normalização melhora o cancelamento de pesquisa e permite que os usuários encontrem conteúdo com formas variantes de seus termos de consulta de pesquisa.

Os recursos de normalização são habilitados automaticamente e não são configuráveis.

## Normalização de lema

Muitos idiomas incluem formas flexionadas de termos, como substantivos plurais ou tempos verbais. Pesquisa com IA normaliza termos flexionados encontrados no conteúdo indexado e nas consultas de pesquisa. A normalização permite a correspondência com base em uma forma raiz, como o singular para um substantivo plural ou a forma base para um verbo conjugado. Este formulário raiz é chamado de *lema* e este processo é chamado de *normalização de lema* .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, quando um registro de origem inclui o verbo conjugado `venda`, Pesquisa com IA expande o termo indexado para incluir o formulário lema `venda` além de `venda`. Quando um usuário pesquisa o formulário conjugado no tempo passado `vendido`, Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para incluir o formulário de lema `venda` e também `vendido`. Como o termo indexado e o termo de consulta de pesquisa incluem formulários correspondentes, a pesquisa do usuário retorna o. `venda` registrar como resultado.

Pesquisa com IA o oferece suporte à normalização de lema específica do idioma para Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional.

**Nota:** Ao analisar Finlandêstexto do registro de origem e termos de pesquisa, Pesquisa com IA usa a origem algorítmica para identificar lemmas.

### Descompactar

Além de normalizar os lemmas para Alemão, coreano e sueco, Pesquisa com IA indexa palavras compostas e suas palavras componentes individuais. Por exemplo, ao indexar um registro alemão que contém a palavra composta `Humanresssourcen`, Pesquisa com IA indexa os termos do componente `Humano` e. `ressourcen` além do termo composto.

### Normalização Unicode

Pesquisa com IA Executa a normalização Unicode em termos indexados e termos de consulta de pesquisa. Essa normalização torna glifos Unicode alfabéticos pesquisáveis usando os caracteres equivalentes mais próximos.

Por exemplo, ao indexar um registro que contém o termo `currículo`, Pesquisa com IA expande o termo para incluir também o formulário não acentuado `retomar`. Este registro aparece como um resultado de pesquisa quando os usuários pesquisam um `retomar` ou `currículo`.

A normalização Unicode inclui fases NFKD (decomposição de compatibilidade) e NFKC (composição de compatibilidade). Para obter mais informações sobre esses formulários de normalização, consulte o Anexo padrão Unicode nº 15, https://www.unicode.org/reports/tr15/.

### Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre a normalização e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Normalização Unicode e lemma |
|---|---|
| Resultados do Genius | Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. |
| Regras de melhoria de resultado | Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Normalização Unicode e lemma |
| --- | --- |
| Palavras irrelevantes | Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo. |
| Sinônimos | Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará. |
| Tratamento de erros de digitação | Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente. |

### Suporte à internacionalização para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA o oferece suporte à indexação e à pesquisa em todos os idiomas oferecidos pelo ServiceNow AI Platform®. Os recursos linguísticos de pesquisa são compatíveis com Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional .

O suporte à internacionalização é habilitado automaticamente e não é configurável.

Para exibir a lista completa de idiomas oferecidos como ServiceNow AI Platform e compatíveis com Pesquisa com IA, consulte Ativação de um idioma.

**Nota:** Depois de ativar um novo plug-in de idioma, você deve reindexar todo o conteúdo de origem indexado que deseja tornar pesquisável no novo idioma. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

As configurações de idioma determinam como Pesquisa com IA separa o texto do conteúdo indexado e as consultas de pesquisa em termos individuais. Este processo, chamado *tokenização* , é tratado de forma diferente para cada idioma compatível, usando configurações específicas do idioma. Por exemplo, a maioria dos idiomas usa espaços e pontuação para separar palavras e frases, mas ao tokenizar textos em chinês ou japonês, Pesquisa com IA em vez disso, usa a interpretação contextual para identificar corretamente quebras de palavras e frases. Ao tokenizar texto em japonês, Pesquisa com IA além disso, reconhece o nakaguro (ponto do meio) como um separador de palavras.

**Nota:** Se você indexou conteúdo em português brasileiro, holandês, italiano, japonês, coreano, português ou suecoAntes de agosto de 2024, você deve reindexá-lo para se beneficiar de novas melhorias de tokenização para esses idiomas.

## Comportamento de indexação em idiomas compatíveis

Ao indexar conteúdo e metadados de um ServiceNow AI Platform um registro de origem ou um documento externo, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro ou documento, conforme mostrado na tabela a seguir.

| Documento ou registro | Configurações de tokenização |
| --- | --- |
| Registro de origem da tabela Tarefa [task] ou de uma de suas tabelas secundárias | Pesquisa com IA executa a identificação de idioma e usa configurações de tokenização para o idioma |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Documento ou registro | Configurações de tokenização |
| --- | --- |
| | detectado para indexar o conteúdo e os metadados do registro.<br><br>**Nota:** A identificação de idioma identifica somente Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional . O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês. |
| Registro de origem de uma tabela não Tarefa | Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro para indexar seu conteúdo e metadados.<br><br>Se o registro não tiver nenhum idioma especificado, o. ServiceNow AI Platform o trata como estando no idioma padrão da instância. Em uma instância em inglês, por exemplo, Pesquisa com IA Indexa registros sem idiomas especificados usando configurações de tokenização para inglês. |
| Documento externo | Pesquisa com IA executa a identificação de idioma e usa configurações de tokenização para o idioma detectado para indexar o conteúdo e os metadados do documento.<br><br>**Nota:** A identificação de idioma identifica somente Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional . O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês. |

**Nota:** Ao indexar conteúdo e metadados, Pesquisa com IA reconhece regiões de Japonês, chinês simplificado e chinês tradicionaltexto incorporado ao texto em outros idiomas. Essas regiões de texto são indexadas com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma do texto ao redor. Por exemplo, suponha que você indexe um artigo de Conhecimento em inglês que inclua um parágrafo de chinês simplificado. Pesquisa com IA Indexa o conteúdo deste parágrafo como chinês simplificado e o restante do conteúdo do registro como inglês.

## Comportamento da consulta de pesquisa em idiomas compatíveis

Ao processar texto de consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do usuário atual ServiceNow AI Platform sessão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Pesquisa com IA reconhece Japonês, chinês simplificado e chinês tradicionaltermos em consultas de pesquisa. Esses termos são processados com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se um usuário em uma sessão de usuário francês pesquisar `replacement computador 笔#本##` , Pesquisa com IA Aplica configurações de chinês simplificado para `笔#本##` Configurações de termo e francês para os outros termos de pesquisa.

Pesquisa com IA compara seus termos de consulta de pesquisa com termos de conteúdo indexado e metadados, retornando resultados de pesquisa para registros indexados ou documentos que contêm correspondências. Quando os termos de pesquisa estão no mesmo idioma que os termos indexados, Pesquisa com IA processa ambos os conjuntos de termos com as mesmas configurações de tokenização, produzindo correspondências previsíveis e resultados de pesquisa. Se os termos de pesquisa não estiverem no mesmo idioma que os termos indexados, Pesquisa com IA processa os dois conjuntos de termos com diferentes configurações de tokenização e a correspondência pode ser imprevisível.

## Dependência de idioma para recursos de pesquisa

Os seguintes recursos de pesquisa dependem do idioma e são compatíveis somente com os idiomas listados.

**Dependência de idioma do recurso de pesquisa**

| Recurso | Idiomas compatíveis e dependência de idioma |
|---|---|
| Resultados do Genius | Pesquisa com IA Avalia somente as configurações de resultado do Genius com NLU aciona se o vinculado NLU o modelo tem o mesmo idioma da consulta de pesquisa.<br><br>Idiomas compatíveis: Inglês. |
| Identificação de idioma e tokenização | Durante a indexação, Pesquisa com IA Identifica os idiomas compatíveis em registros da tabela de tarefas e documentos externos. O processamento de texto para o conteúdo indexado usa configurações de tokenização para o idioma identificado.<br><br>Idiomas compatíveis: Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional . |
| Lema e normalização Unicode | Pesquisa com IA executa a normalização de lema específica do idioma para termos no conteúdo indexado e nas consultas de pesquisa.<br><br>Idiomas compatíveis: Português do Brasil, holandês, inglês, finlandês, francês, Francês - Canadá, alemão, italiano, japonês, coreano, Português, chinês simplificado, espanhol, sueco e chinês tradicional . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Dependência de idioma do recurso de pesquisa

| Recurso | Idiomas compatíveis e dependência de idioma |
|---|---|
| | **Nota:** Para Alemão, coreano e sueco, Pesquisa com IA executa a descompactação de termo, além da normalização de lema. Para Finlandês, Pesquisa com IA usa a origem algorítmica para identificar lemmas.<br><br>Pesquisa com IA Executa a normalização Unicode para todos os termos no conteúdo indexado e nas consultas de pesquisa.<br><br>Para obter mais informações sobre normalização de lemmas e formulários Unicode em conteúdo indexado e consultas de pesquisa, consulte Lema e normalização Unicode. |
| Regras de melhoria de resultado | Pesquisa com IA avalia a ativação somente para regras de melhoria de resultado que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que tenham **Todos os idiomas** especificado.<br><br>Idiomas compatíveis: Todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma. |
| Palavras irrelevantes | Pesquisa com IA considera somente palavras irrelevantes de dicionários que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa.<br><br>Idiomas compatíveis: Todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma. |
| Sinônimos | Pesquisa com IA considera somente sinônimos de dicionários que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa.<br><br>Idiomas compatíveis: Todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma. |
| Tratamento de erros de digitação | Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado da fonte de pesquisa. A correção automática substitui somente termos de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dependência de idioma do recurso de pesquisa**

| Recurso | Idiomas compatíveis e dependência de idioma |
|---|---|
| | consulta de pesquisa por termos da lista que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa.<br><br>Idiomas compatíveis: Inglês, Finlandês, Francês - Canadá, Holandês, Francês, alemão, italiano, português, espanhol, e sueco . A manipulação de erros de digitação não é compatível com Japonês, coreano, chinês simplificado ou chinês tradicional. |

### Procurando conteúdo traduzido

Entenda como Pesquisa com IA pesquisa campos e documentos traduzidos.

. ServiceNow AI Platform® inclui duas categorias de conteúdo traduzido:

1. Campos traduzidos, como traduções de campos de registro de Item do catálogo.
2. Documentos traduzidos (texto longo e valores HTML), como traduções de registros de artigos de conhecimento.

O padrão Pesquisa com IA o comportamento de correspondência é diferente para esses dois tipos de conteúdo.

## Campos traduzidos

Quando você pesquisa conteúdo que inclui campos traduzidos, Pesquisa com IA e exibe traduções de campo em seu ServiceNow AI Platform idioma da sessão. Se um campo não tiver uma tradução no idioma da sessão, Pesquisa com IA Em vez disso, retorna para a correspondência com o valor do campo em inglês. Por exemplo, se o idioma da sessão for japonês, Pesquisa com IA Retorna traduções de campo em japonês quando presentes em um registro de Item do catálogo, mas retorna valores em inglês para campos de Item do catálogo que não têm tradução em japonês.

Para saber mais sobre como o. ServiceNow AI Platform lida com campos traduzidos, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

Se você inserir ou atualizar registros de tradução de campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text], reindexar o conteúdo da fonte indexada relevante para criar Pesquisa com IA use as novas traduções. Para obter detalhes sobre a reindexação de conteúdo, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada e. Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas.

**Nota:** Pesquisa com IA Não oferece suporte a campos traduzidos na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. Este comportamento tem os seguintes efeitos.

- As consultas de pesquisa não correspondem às versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.
- Os resultados da pesquisa não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.
- Aspectos da aplicação de pesquisa não exiba versões traduzidas dos campos traduzidos kb_knowledge.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Documentos traduzidos

Ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, por padrão Pesquisa com IA corresponde somente a documentos no usuário ServiceNow AI Platform idioma da sessão. Por exemplo, uma pesquisa de usuário japonês corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos de conhecimento em outros idiomas.

A partir do Utah, você pode configurar uma condição de filtro para artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente. Os artigos que atendem a esta condição podem ser correspondidos por pesquisas em qualquer idioma. Para obter informações sobre essa configuração, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

A partir de Tokyo, você pode definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em ServiceNow AI Platform instância. Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA retorna resultados de pesquisa em ambos os idiomas. Para mais detalhes, consulte Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback.

Você pode configurar uma localidade de fallback global para criar Pesquisa com IA corresponda documentos no idioma da localidade da instância e no idioma da sessão do usuário. Esta configuração funciona melhor quando você deseja tornar todos os documentos em inglês pesquisáveis globalmente. Para saber mais sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

### Atribuir Knowledge idiomas de pesquisa de artigos por país

Melhore o recall de pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o seu país, bem como no idioma associado ao seu ServiceNow AI Platform® sessão.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as pesquisas do usuário correspondem somente Knowledge artigos no idioma associado ao usuário ServiceNow AI Platform sessão. Como exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês só vê resultados de pesquisa no idioma japonês Knowledge artigos.

Os administradores de pesquisa podem expandir o cancelamento de Knowledge o artigo pesquisa usuários de um país especificando adicionais Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para esse país. Por exemplo, suponha que você especifique Knowledge Inglês e francês para o país do Japão. Com esses mapeamentos de país para idioma em vigor, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês pode ver os resultados da pesquisa de Knowledge artigos em inglês e francês, bem como para artigos em japonês.

#### Procedimento

1. Navegue até Pesquisa com IA Exibição de lista da tabela País para idioma de pesquisa [ais_country_to_search_language].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `ais_country_to_search_language.list` .
   c. Pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para cada Knowledge idioma de pesquisa de artigo que você deseja mapear para um país, crie um novo registro na tabela.

   a. Selecione **Novo**.

   b. Em Pesquisa com IA País para pesquisar idioma, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário País para pesquisar idioma.

   c. Selecione **Enviar**.

   > **Nota:** Você pode definir vários Pesquisa com IA Registros de idioma do mesmo país para pesquisar registros de idioma do mesmo país, desde que cada um tenha um diferente Knowledge idioma de pesquisa de artigo. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo Knowledge idioma de pesquisa de artigo, o sistema exibe uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falha.

### Resultado

Quando usuários em um país com um ou mais Knowledge os idiomas de pesquisa de artigo definidos executam uma pesquisa, eles podem corresponder Knowledge artigos nesses idiomas de pesquisa, bem como no idioma associado ao ServiceNow AI Platform sessão.

## Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente

Defina uma consulta codificada para artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis em qualquer idioma.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Pesquisa com IA Corresponde somente aos registros de conteúdo traduzidos, como artigos de conhecimento, que estão no do usuário ServiceNow AI Platform® idioma da sessão. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão de usuário em espanhol corresponde somente a artigos de Conhecimento em espanhol. Para obter detalhes completos sobre essa restrição, consulte Procurando conteúdo traduzido.

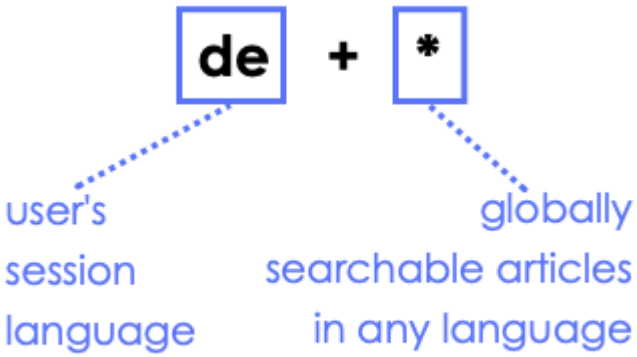
> **Nota:** Se você configurou uma localidade de fallback global, a pesquisa poderá corresponder aos registros de conteúdo traduzido no idioma dessa localidade, bem como no idioma da sessão do usuário. Para obter mais detalhes sobre essa abordagem, consulte Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

Para permitir que os usuários pesquisem artigos de conhecimento em qualquer idioma, você pode definir uma consulta codificada como o valor de `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`propriedade do sistema. Os registros que correspondem a esta consulta são *pesquisável globalmente* , o que significa que eles ignoram os filtros de idioma normais e podem ser correspondidos independentemente do idioma da pesquisa. Como exemplo, um usuário que pesquisa a partir de uma sessão de usuário alemão pode corresponder a artigos de conhecimento em inglês ou japonês, desde que correspondam à consulta codificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Idiomas do resultado da pesquisa com artigos pesquisáveis globalmente




**Nota:** Para gerar cadeias de caracteres de consulta do artigo de conhecimento para sua consulta codificada, você pode navegar até **Tudo** > *Knowledge* > **Artigos** > **Tudo** e siga as etapas encontradas em Gere uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro . Para obter descrições da sintaxe de consulta codificada e dos operadores, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas e. Operadores disponíveis para filtros e consultas .

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Abra *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`*registro de propriedade do sistema.
3. Em **Valor** , insira uma expressão de filtro especificando os artigos de Conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis globalmente.
4. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Os artigos de conhecimento que correspondem à sua consulta codificada podem ser retornados como resultados para pesquisas do usuário em qualquer idioma.

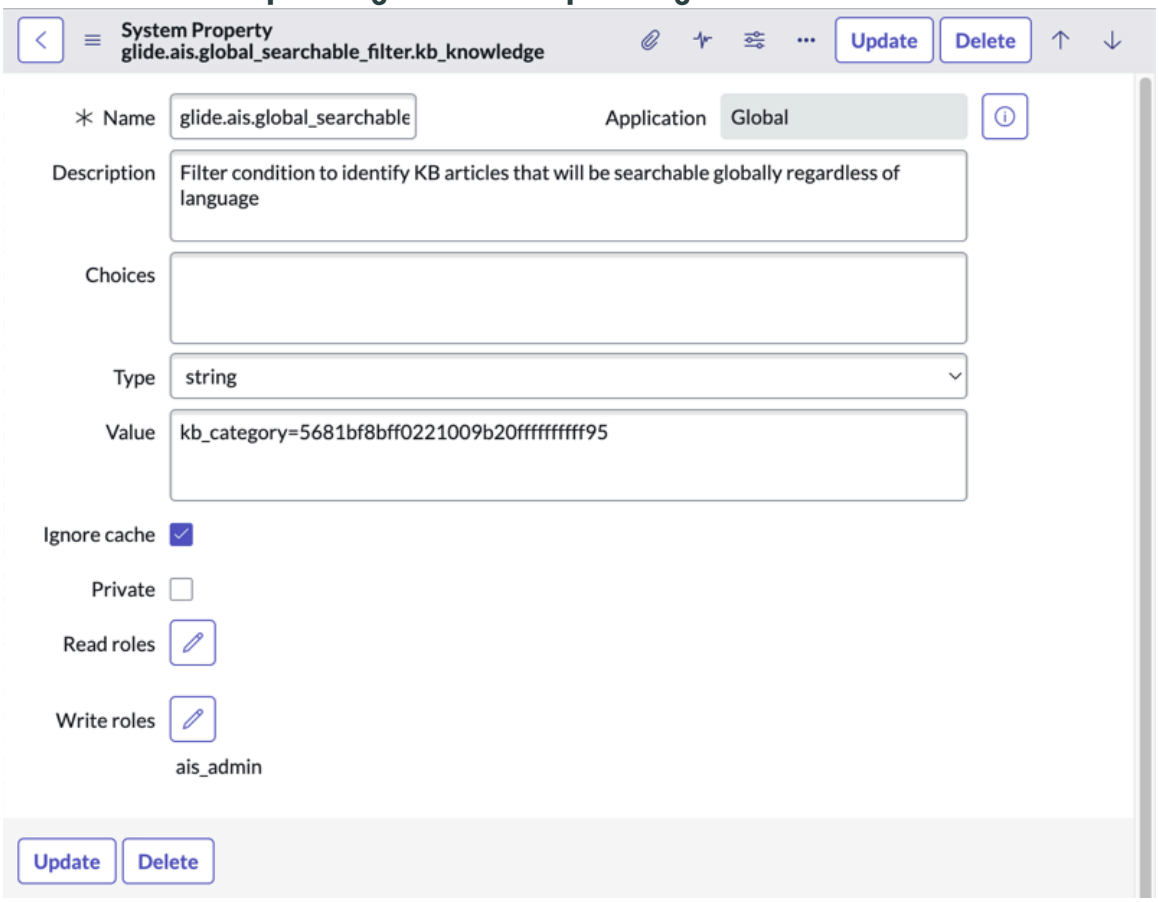
### Example: Artigos de Conhecimento na categoria E-mail pesquisáveis globalmente

Este é um exemplo que define a consulta codificada `5681bf8bff0221009b20ffffffffffffff95` Para tornar os artigos de Conhecimento na categoria E-mail pesquisáveis globalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Consulta codificada por categoria de e-mail para artigos de Conhecimento**




### Configure a tradução para valores de campo de referência do artigo de conhecimento em Aspectos

Especifique se os aspectos devem exibir valores do campo de referência do artigo de conhecimento no idioma da sessão do usuário de pesquisa. Se você desabilitar a tradução, os aspectos exibirão os valores do campo de referência do artigo de conhecimento no idioma padrão da sua instância.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a página de resultados da pesquisa exibe aspectos dos campos de referência do artigo de conhecimento usando valores de campo traduzidos no idioma da sessão do usuário de pesquisa. Se nenhum valor de campo traduzido estiver disponível para o idioma da sessão do usuário de pesquisa, o aspecto artigo de conhecimento exibirá o valor do campo no idioma padrão da sua instância.

Por exemplo, se você pesquisar em uma sessão em japonês em uma instância em inglês, o aspecto Categoria da base de conhecimento exibirá valores de campo em japonês usando valores de campo traduzidos em japonês. Se um valor de campo não tiver tradução em japonês, o aspecto Categoria da base de conhecimento retornará para exibir esse valor de campo em inglês.

Os administradores de pesquisa podem desabilitar esse comportamento de tradução para campos de referência de artigo de conhecimento. Com a tradução desabilitada, os usuários de pesquisa verão os valores do campo Aspecto do artigo de conhecimento no idioma padrão da instância em vez de no idioma da sessão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre aspectos, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação. Para obter detalhes sobre valores de campo traduzidos, consulte Localização do Sistema.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra o registro de origem indexada da Tabela de conhecimento na exibição de formulário selecionando seu nome.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo** .
4. No formulário Atributo de origem indexado, preencha os campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | index_translated_reference_fields |
| Valor | falso |

**Nota:** Para reativar a tradução para aspectos, para que os valores do campo de referência do artigo de conhecimento apareçam no idioma da sessão do usuário quando os valores do campo traduzidos estiverem disponíveis, defina o valor do atributo index_translated_reference_fields de volta para *true*, seu valor padrão. Para obter mais informações sobre o atributo index_translated_reference_fields, consulte Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA.

5. Selecione **Enviar**.
   O valor do atributo atualizado aparece na lista relacionada Configuração avançada da origem indexada. Se você alterou o valor do atributo index_translated_reference_fields, um A reindexação é necessária para que a mudança de configuração entre em vigor uma mensagem informativa é exibida.
6. Se você alterou o valor do atributo index_translated_reference_fields, selecione **Indexar todas as tabelas** Para reindexar o conteúdo da origem indexada da Tabela de conhecimento.
   Para obter mais detalhes sobre reindexação, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

### Resultado

Os campos de referência de aspectos do artigo de conhecimento exibem traduções de valor do campo no idioma da sessão do usuário.

**Nota:** Se você definir o valor do atributo index_translated_reference_fields de volta como `verdadeiro` E consulte Valores do campo de referência do artigo de conhecimento exibidos no idioma padrão da instância em Facetas, verifique se existem traduções desses valores de campo para o idioma da sessão do usuário.

#### Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback

Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA pesquisa documentos traduzidos em ambos os idiomas. A pesquisa usa os dicionários apropriados de manipulação de palavras irrelevantes, sinônimos e erros de digitação para o idioma de fallback.

A partir do Tokyo, você pode definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em sua instância. O sistema usa esse idioma de fallback para elementos do texto da interface do usuário que não são traduzidos no idioma especificado. Para obter detalhes sobre como configurar idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

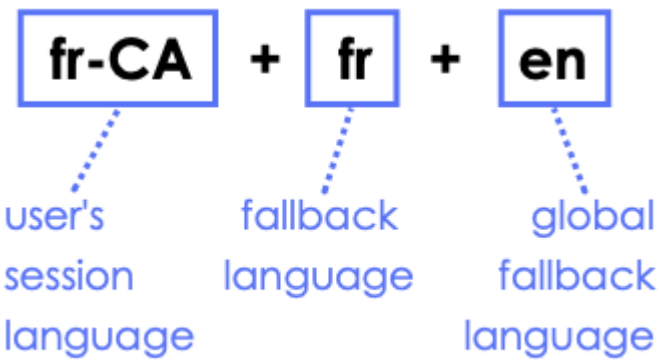
Se você definir um idioma de fallback para o usuário ServiceNow AI Platform® idioma da sessão, Pesquisa com IA Retorna resultados de conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, no idioma da sessão e no idioma de fallback configurado. Ao pesquisar conteúdo no idioma de fallback, Pesquisa com IA usa os dicionários de manipulação de palavras irrelevantes, sinônimos e erros de digitação para o idioma de fallback.

Como exemplo, suponha que você configure o espanhol como o idioma de fallback para o espanhol mexicano. Com esta configuração, os usuários que pesquisam em sessões de espanhol mexicano podem encontrar artigos de conhecimento em espanhol mexicano e espanhol. Pesquisa com IA Usa os dicionários espanhol e espanhol mexicano e regras de melhoria de resultados ao corresponder artigos em espanhol mexicano. Ele usa os dicionários em espanhol e regras de melhoria de resultados ao combinar artigos em espanhol.

**Idiomas do resultado da pesquisa com um idioma de fallback**

Se você configurar uma localidade de fallback global além de um idioma de fallback, Pesquisa com IA retorna resultados correspondentes para o conteúdo traduzido no idioma da sessão do usuário, no idioma de fallback e no idioma da localidade de fallback global. Como exemplo, suponha que você configure o francês como o idioma de fallback para o francês canadense e também configure o inglês como a localidade de fallback global. Os usuários que pesquisam em sessões de francês canadense podem pesquisar artigos de conhecimento em francês canadense, francês e inglês.

**Idiomas do resultado da pesquisa com um idioma de fallback e uma localidade de fallback global**




Para obter detalhes sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido

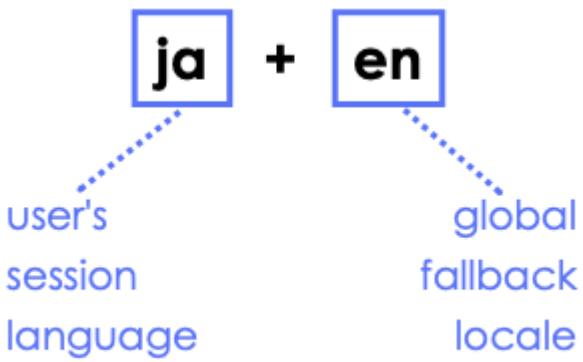
Configurar Pesquisa com IA para corresponder documentos traduzidos no idioma de uma localidade de fallback global, bem como no idioma da sessão do usuário.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: ais_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Por padrão, ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, Pesquisa com IA corresponde somente aos registros indexados no usuário ServiceNow AI Platform® idioma da sessão. Por exemplo, uma pesquisa em uma sessão de usuário japonês corresponde somente a artigos de Conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos em outros idiomas.

Você pode configurar Pesquisa com IA para aplicar uma localidade de fallback global às pesquisas do usuário. Quando você habilita esta opção, Pesquisa com IA corresponde aos registros no idioma do ServiceNow AI Platform a localidade da instância (ou outra localidade especificada), bem como registros correspondentes no idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se você definir o inglês como a localidade de fallback global, os usuários que pesquisarem em sessões em japonês poderão ver os resultados do artigo de conhecimento em japonês e inglês.

**Idiomas do resultado da pesquisa com uma localidade de fallback global**




**Nota:** A localidade de fallback global funciona melhor quando você deseja tornar todos os registros do idioma inglês pesquisáveis globalmente. Para tornar outros conjuntos de registros pesquisáveis globalmente, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

Quando você habilita a opção de localidade de fallback global para pesquisa, Pesquisa com IA determina a localidade de fallback global da seguinte forma:

1. Se o valor de `glide.ais.translate.global_fallback_locale`a propriedade do sistema é uma cadeia de caracteres de localidade válida, como `en-US`ou `fr`, Pesquisa com IA o usa como localidade de fallback global.
2. Caso contrário, Pesquisa com IA usa o. ServiceNow AI Platform localidade da instância, conforme especificado pelo valor de `glide.system.locale`propriedade do sistema, como localidade de fallback global.
3. . `glide.system.locale`o valor da propriedade do sistema não é uma localidade válida, Pesquisa com IA Usa inglês como localidade de fallback global.

Para obter mais detalhes sobre ServiceNow AI Platform locais e seus idiomas associados, consulte Configurando localidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA*.
2. Selecione a opção para **Habilitar fallback de idioma global** ( *glide.ais.translate.enable_global_language_fallback* )propriedade do sistema.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. **Opcional:** Adicione o. *glide.ais.translate.global_fallback_locale*e defina seu valor como a localidade desejada Pesquisa com IA para usar como localidade de fallback global.
   Para obter instruções sobre como adicionar esta propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

### Resultado

Pesquisa com IA pesquisa o conteúdo do documento traduzido no idioma da localidade de fallback global, bem como no idioma da sessão do usuário.

**Nota:** Ao pesquisar a tabela Item do catálogo, Pesquisa com IA ignora a localidade da instância. As pesquisas de catálogo correspondem somente aos documentos do usuário ServiceNow AI Platform idioma da sessão.

#### Filtragem de idioma para conteúdo externo

Pesquisa com IA filtra os resultados de pesquisa de conectores de conteúdo externos, mostrando somente resultados no idioma da sessão do usuário, no idioma de fallback e no idioma da localidade de fallback global.

Quando você tem o. Conectores de conteúdo externo aplicação instalada, Pesquisa com IA aplica a filtragem baseada em idioma aos resultados de pesquisa recuperados por seus conectores de conteúdo externos. Para que um resultado de pesquisa de conteúdo externo seja exibido, ele deve incluir conteúdo em um dos seguintes idiomas:

- Do usuário de pesquisa ServiceNow AI Platform® idioma da sessão
- O idioma de fallback do usuário de pesquisa ServiceNow AI Platform idioma da sessão (se configurado)
- O idioma da localidade de fallback global (se configurado)

Por exemplo, se o idioma da sessão for francês canadense, com francês configurado como idioma de fallback e inglês configurado como idioma de localidade de fallback global, as pesquisas retornarão somente resultados de conteúdo externo que contenham conteúdo em francês canadense, francês e inglês. Os resultados de pesquisa de conteúdo externo que contêm apenas conteúdo em outros idiomas não aparecem na lista de resultados de pesquisa.

**Nota:** Pesquisa com IA pode detectar vários idiomas ao indexar conteúdo de documentos do sistema de origem externa, portanto, um único resultado de pesquisa de conteúdo externo pode ser marcado com vários idiomas. Por exemplo, um documento em japonês que contém uma seção em inglês pode ser marcado como incluindo conteúdo em japonês e inglês. Este documento seria exibido nos resultados de pesquisa do exemplo anterior porque contém conteúdo em inglês. Para obter mais informações sobre detecção de idioma no momento da indexação, consulte Suporte à internacionalização para Pesquisa com IA.

Para saber mais sobre como configurar e usar conectores para tornar pesquisável o conteúdo de sistemas de origem externos, consulte Conectores de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre idiomas de fallback e a localidade de fallback global, consulte Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback e. Habilite uma localidade de fallback global para conteúdo traduzido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exibe os resultados de pesquisa mais relevantes para uma consulta primeiro. O aprendizado de máquina ajusta automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para experiências de pesquisa com base nas interações agregadas do usuário.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não é configurável.

## Modelos de relevância e pontuação

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância para calcular uma pontuação de relevância para cada resultado retornado por uma pesquisa. Documentos com pontuações de relevância mais altas aparecem primeiro no conjunto de resultados. A pontuação de relevância de um resultado é específica ao documento específico, aos termos de pesquisa e ao usuário associado à consulta.

Cada perfil de pesquisa inclui seu próprio modelo de relevância. Você não pode exibir, modificar ou excluir este modelo de relevância.

**Nota:** Pesquisa com IA não aplica a classificação de relevância a. `**` consultas universais com curinga. Resultados de `**` as consultas aparecem em uma ordem não especificada.

## Ajuste de relevância do aprendizado de máquina e sinais de pesquisa

Pesquisa com IA Os componentes de UX Registram sinais associados às pesquisas do usuário. . *sinais de pesquisa* Inclua dados sobre como os usuários de pesquisa interagem com o campo de entrada de pesquisa, sugestões de preenchimento automático, filtros de aspecto e da guia de navegação, cartões de resposta de resultados do Genius e resultados de pesquisa. Para saber mais sobre como os sinais de pesquisa são registrados e armazenados, consulte Sinais de pesquisa.

A relevância do aprendizado de máquina usa dados desses sinais de pesquisa para ajustar de forma inteligente os modelos de relevância em uma base contínua. A cada 30 dias, Pesquisa com IA calcula uma nova versão de cada modelo de relevância, modificando iterativamente seus parâmetros e testando-os de regressão em relação aos dados agregados do sinal de pesquisa para o perfil de pesquisa. Quando este processo de ajuste estiver concluído, Pesquisa com IA compara os modelos de relevância existentes e novos para ver qual deles produz correspondências melhores para o comportamento de pesquisa do usuário conforme registrado nos dados de sinal históricos.

Se o novo modelo de relevância produzir melhores resultados com os dados de sinal, Pesquisa com IA O usa seus valores de parâmetro modificados para executar avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real para o perfil de pesquisa. Essas avaliações testam mudanças de parâmetro individuais para verificar se elas produzem melhor relevância de pesquisa.

**Nota:** Para obter detalhes sobre a estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa usada para executar avaliações de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa.

Se o novo modelo superar o modelo original na comparação de correspondência de pesquisa histórica e no teste A/B, Pesquisa com IA o define como o modelo de relevância ativo para o perfil de pesquisa, substituindo o modelo de relevância existente. O modelo de relevância atualizado permanece em uso até que o próximo ciclo de ajuste comece.

Esses processos de ajuste do modelo de relevância ocorrem separadamente para cada perfil de pesquisa. As mudanças feitas no modelo de relevância em um perfil de pesquisa não afetam os modelos de relevância em outros perfis de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Quando você faz upgrade para Zurich em uma versão anterior, as pontuações de relevância padrão para os resultados da pesquisa podem mudar. Os modelos de relevância treinados na versão anterior devem continuar a produzir a mesma ordem de resultados. Modelos treinados há mais de uma versão podem reverter para o modelo de relevância padrão.

## Modelo de relevância para sugestões de preenchimento automático

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático.Para obter detalhes sobre como configurar sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

## Exibição de pontuações de relevância para resultados de pesquisa

Os administradores de pesquisa podem exibir as pontuações dos resultados de pesquisa na IU de Visualização de pesquisa em Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão ServiceNow® Store aplicação. Para obter detalhes sobre como usar esse recurso para investigar o comportamento de pesquisa, consulte IU de visualização de pesquisa para Pesquisa com IA.

### Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente registros que o usuário conectado no momento pode acessar.

A segurança de conteúdo é habilitada automaticamente e não é configurável.

## Recursos de segurança indexados

Ao indexar registros de ServiceNow AI Platform® tabelas, Pesquisa com IA preserva as seguintes configurações de controle de acesso:

- Nível de campo baseado em função regras da lista de controle de acesso (ACLs)
- ACLs condicionais sem script
- ACLs em nível de tabela com script
- Regras de negócio Antes da consulta
- Domain separation
- Critérios do usuário Para registros indexados das tabelas Conhecimento [kb_knowledge] e Item do catálogo [sc_cat_item]

Pesquisa com IA Não oferece suporte a ACLs de nível de campo com script ou ACLs de nível de campo condicionais.

## Implementações de segurança de vinculação antecipada e tardia para consultas de pesquisa

No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da pesquisa avaliando o acesso do usuário a tabelas e registros indexados. A implementação de filtragem usada depende dos recursos de segurança presentes em tabelas e registros que correspondem à consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Implementação de segurança de conteúdo | Descrição |
| --- | --- |
| Vinculação antecipada | Implementação de segurança de conteúdo padrão que incorpora filtros de segurança na consulta de pesquisa.<br><br>O sistema adiciona filtros de segurança relevantes para o usuário a cada consulta de pesquisa. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa e passar por todos os filtros de segurança.<br><br>A segurança de vinculação antecipada oferece suporte a ACLs sem script, regras de negócios Antes da consulta e separação de domínio, além de critérios de usuário para registros indexados das tabelas kb_knowledge e sc_cat_item. Se uma pesquisa corresponder a registros que têm ACLs com script em nível de tabela, a consulta de pesquisa retornará automaticamente para usar a segurança de vinculação tardia.<br><br>**Nota:** Se um filtro de vinculação antecipada produzir um erro, a consulta de pesquisa retornará automaticamente para usar a segurança de vinculação tardia. |
| Vinculação atrasada | Implementação de segurança de conteúdo alternativo mais dispendiosa computacionalmente que filtra os resultados da consulta de pesquisa.<br><br>O sistema aplica filtros de segurança à consulta de pesquisa da mesma forma que a segurança de vinculação antecipada faz. Depois de recuperar registros que correspondem à consulta filtrada, ele invoca o. *GlideRecord.canRead()* método para cada registro. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa, passar em todos os filtros de segurança e retornar *true*Para o método de API.<br><br>A segurança de vinculação tardia oferece suporte a todos os recursos de segurança indexados.<br><br>Por padrão, a segurança de vinculação tardia serve como um mecanismo de fallback para a segurança de vinculação antecipada. Você pode substituir esse |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Implementação de segurança de conteúdo | Descrição |
| --- | --- |
| | comportamento padrão das seguintes maneiras:<br>• Para fazer Pesquisa com IA use a segurança de vinculação tardia para todos os resultados de uma origem indexada, defina o valor dessa origem indexada **Forçar vinculação atrasada** campo para *true*.<br>• Para fazer Pesquisa com IA use a segurança de vinculação atrasada para todos os resultados da pesquisa, defina o valor de **Forçar** *Pesquisa com IA* **a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** ( *glide.ais.security.force_late_binding* )propriedade do sistema para *true*.<br><br>Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa.Para obter detalhes sobre aspectos, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.<br><br>Quando você habilita contagens de resultados de pesquisa para aspectos em uma aplicação de pesquisa, as contagens indicam o número de resultados que correspondem à pesquisa do usuário. A segurança de vinculação atrasada pode remover resultados depois que eles são contados, fazendo com que o número real de resultados exibidos seja menor do que a contagem. Para obter mais informações sobre contagens de resultados de pesquisa para aspectos, consulte Exiba contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa. |

## Segurança de conteúdo para conteúdo externo

Pesquisa com IA preserva permissões de acesso ao ingerir documentos externos. Você pode criar alias ServiceNow AI Platform usuários para os usuários e grupos definidos externamente especificados nessas permissões de acesso. Pesquisa com IA cria filtros de segurança de conteúdo para registros de documentos externos a partir dessas permissões e aliases.

Para saber mais sobre como usar Pesquisa com IA com fontes de dados externas, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA. Para obter detalhes completos sobre segurança de conteúdo externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos criptografados em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA Exclui campos de registro de origem criptografados com Suporte de criptografia ou Edge Encryption.

Ao lidar com um campo de registro de origem criptografado, Pesquisa com IA o tem as seguintes limitações:

- A indexação de conteúdo exclui o campo criptografado. Esta exclusão significa que os termos de consulta de pesquisa não corresponderão aos termos do conteúdo do campo criptografado.
- Você não pode criar um aspecto usando o campo criptografado.
- Se uma consulta de pesquisa tentar filtrar no campo criptografado, como ao aplicar um filtro de lista de controle de acesso (ACL), a consulta de pesquisa falhará. Um `O campo criptografado não é compatível` a mensagem de erro é registrada.

Para obter descrições detalhadas das opções de criptografia disponíveis para registros de origem, consulte Criptografia .

### Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA

A pesquisa de vetor semântico permite Serviço Now LLM para encontrar resultados com base em quão semelhantes eles são em termos de pesquisa. Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados e. Now Assist em Virtual Agent use a pesquisa semântica vetorial para melhorar a lembrança com a interpretação em linguagem natural das consultas de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA. *pesquisa por palavra-chave* , o que significa que ele encontra resultados para registros que contêm correspondências literais para as palavras-chave (termos) em sua consulta de pesquisa. A partir do Vancouver Versão do patch 4, Pesquisa com IA inclui um modo de pesquisa alternativo chamado *pesquisa de vetor semântico* que é usado em recursos que funcionam com Serviço Now LLM. Exemplos de tais recursos incluem Now Assist em Virtual Agent conversas, Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados, e. Now Assist açõesResultados do Genius.

A pesquisa semântica vetorial analisa os significados e o contexto dos termos de pesquisa e usa essas informações para encontrar resultados com significados semelhantes. Ela melhora a recuperação das pesquisas com interpretações da linguagem natural que refletem com mais precisão a intenção da pesquisa.

Como exemplo, suponha que você indexe um registro de origem incluindo texto `como evitar phishing` e pesquise por `evitando golpes` .

- No modo de pesquisa por palavra-chave, Pesquisa com IA não retorna nenhum resultado para este registro porque os termos da consulta de pesquisa não são correspondências literais para os termos incluídos no conteúdo indexado.
- No modo de pesquisa vetorial semântica, no entanto, Pesquisa com IA pode retornar um resultado para o registro com base na seguinte análise sensível ao contexto:
  - Seu termo de pesquisa `evitando` é contextualmente semelhante em significado a `evitar`
  - Seu termo de pesquisa `golpes` tem significado que se sobrepõe ao significado de `phishing`

Pesquisa com IA ordena resultados da pesquisa de vetor semântico com base em quão semelhantes são à sua pesquisa. No exemplo, se você tivesse um segundo registro indexado incluindo texto `como evitar fraudes` , seria mais semelhante a `evitando golpes`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a pesquisa e seu resultado de pesquisa seriam exibidos antes de como evitar phishing resultado.

Ao contrário do modo de pesquisa padrão baseado em palavra-chave, a pesquisa vetorial semântica não depende dos dicionários de sinônimos para encontrar equivalência de termos. Pesquisa com IA identifica semelhanças de termo automaticamente ao indexar conteúdo de origem e metadados para pesquisa de vetor semântico.

A pesquisa de vetor semântica é habilitada automaticamente e não inclui configurações configuráveis.

## Benefícios da pesquisa semântica vetorial

Em comparação com o modo de pesquisa por palavra-chave padrão, a pesquisa vetorial semântica oferece os seguintes benefícios:

- Ajuda a melhorar o recall de artigo de conhecimento, Item do catálogo e recuperação de tópico, correspondendo resultados com base no significado subjacente da sua pesquisa em vez de corresponder em palavras-chave.
- Fornece uma experiência de pesquisa mais natural e consistente, retornando resultados semelhantes para consultas de pesquisa variadas com o mesmo significado subjacente.
- Reduz a necessidade de criar e manter dicionários de sinônimos para antecipar semelhanças nas pesquisas.

## Saída de pesquisa de vetor semântico

A pesquisa de vetor semântico substitui o normal Pesquisa com IA mecanismos de classificação de relevância e correspondência de termo. Os resultados são ordenados com base na semelhança calculada com os termos da consulta de pesquisa, com os resultados mais semelhantes aparecendo primeiro.

## Pesquisa semântica de vetor

A pesquisa de vetor semântica está disponível nos seguintes contextos.

- Now Assist em Virtual Agent Usa a pesquisa de vetor semântica para recuperação de Item do catálogo e recuperação de tópicos do atendente. Para mais detalhes, consulte Now Assist no Virtual Agent .
- Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e Respostas usam a pesquisa de vetor semântico junto com a pesquisa de palavra-chave legada ao procurar artigos de conhecimento que correspondam à sua consulta de pesquisa. Eles também usam a pesquisa de vetor semântico ao procurar respostas em cache que correspondam à sua consulta no cache de segundo nível. Para obter mais detalhes, consulte Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius e. Armazenamento em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.
- Now Assist ações Os resultados do Genius usam a pesquisa de vetor semântica junto com a pesquisa de palavra-chave legada ao procurar itens do catálogo que correspondam à sua consulta de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Now Assist Ações Resultados do Genius.
- Todos os conectores do Conectores de conteúdo externo a aplicação oferece suporte à indexação de vetor semântico ao recuperar conteúdo de documentos de sistemas de origem externos. Apenas recursos que usam pesquisa de vetor semântico com Serviço Now LLM pode aproveitar esse suporte. Para obter mais informações sobre a configuração e o uso do conector de conteúdo externo, consulte Conectores de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA log e depuração

Revisão Pesquisa com IA logs e histórico para analisar o desempenho e diagnosticar problemas. Exiba mensagens de log e o histórico de ingestão ou use a depuração de sessão para capturar mensagens detalhadas para uma sessão do usuário.

### Exibição Pesquisa com IA mensagens de log de ingestão

Revisão Pesquisa com IA eventos de ingestão e indexação exibindo mensagens de log.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Erros e avisos de ingestão**.
   A tabela Log [syslog] aparece com um **[Origem] [Começa com] [AIS-Fonte de dados]** condição de filtro aplicada.
2. Use as funções de pesquisa, classificação, filtro e grupo de lista para localizar mensagens de interesse.

### Exibir tudo Pesquisa com IA mensagens de log

Revisão Pesquisa com IA exibindo mensagens de log.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Todos**.
   A tabela Log [syslog] aparece com um **[Mensagem] [Contém] [ais]** condição de filtro aplicada.
2. Use as funções de pesquisa, classificação, filtro e grupo de lista para localizar mensagens de interesse.

### Revise o histórico de ingestão de uma origem indexada

Exibir resultados de processamento e estatísticas de desempenho associadas a um evento de ingestão para uma origem indexada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Pesquisa com IA A tabela Histórico de origem indexada [ais_ingest_datasource_stats] contém registros para eventos de ingestão de origem indexada. Cada registro inclui estatísticas de desempenho e resultados de processamento para o evento de ingestão. Você pode revisar o registro do histórico de eventos de ingestão para analisar o desempenho de ingestão e diagnosticar problemas.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada cujo histórico de indexação você deseja revisar.
3. Na lista relacionada Histórico de indexação, abra o registro de evento de ingestão que você deseja revisar.
4. No formulário Histórico de origem indexada, revise os campos do evento de ingestão selecionado.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Histórico de origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA

Capture e revise detalhados Pesquisa com IA mensagens de log para uma sessão do usuário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você habilita a depuração de sessão para Pesquisa com IA em uma sessão do usuário, o sistema registra mensagens de log de depuração para essa sessão. Essas mensagens incluem:

- Mensagens ilustrando como Pesquisa com IA interpreta a consulta de pesquisa de um usuário
- Mensagens que especificam os filtros de origem de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados a uma consulta de pesquisa
- Mensagens que contêm objetos de solicitação de consulta de pesquisa e resposta em formato legível

Você pode revisar essas mensagens de log de depuração para diagnosticar problemas de pesquisa ou definir configurações ideais de desempenho de pesquisa.

Uma vez habilitada, a depuração de sessão permanece ativa para a sessão do usuário até que você a desabilite. Para obter mais informações sobre depuração de sessão, consulte Sessão de depuração .

#### Procedimento

1. Para habilitar a depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *Pesquisa com IA*.
   Uma mensagem relata a conclusão da Depuração Pesquisa com IA script de depuração de sessão.
2. Para revisar logs de depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Log de depuração**.
   As mensagens de log de depuração aparecem em **Log da sessão** .
3. Para desabilitar a depuração, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Desabilitar Tudo**.
   Uma mensagem relata a conclusão do script Desabilitar todas as sessões de depuração.

### Diagnostique problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização da pesquisa

Use a ferramenta de representação da IU de visualização de pesquisa e o. Pesquisa com IA Função de privilégio elevado do administrador de alta segurança para determinar se os filtros impedem que um usuário de pesquisa exiba um resultado de pesquisa específico no Pesquisa com IAíndice.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine impostor.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a IU de Visualização de pesquisa para diagnosticar configurações de filtro que impedem que um usuário de pesquisa veja um resultado de pesquisa específico no Pesquisa com IAíndice. Primeiro, pesquise como esse usuário na IU de Visualização de pesquisa para confirmar se o resultado da pesquisa está visível. Em seguida, encerre a representação e repita a pesquisa depois de elevar para ais_high_security_admin para ignorar todas as fontes de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo. Se o resultado da pesquisa aparecer na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pesquisa elevada, examine a origem da pesquisa e as configurações do filtro de segurança do conteúdo para determinar por que o usuário não pode exibi-lo.

**Nota:** Alterando o valor de **Pesquisar como** O campo na ferramenta Representação de usuário da IU de visualização de pesquisa encerra privilégios elevados para ais_high_security_adminfunção. Para ignorar filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para ais_high_security_adminfunção.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.
2. Use **Pesquisar como** Campo na ferramenta de representação do usuário da IU de visualização de pesquisa para emitir a consulta de pesquisa de interesse como o usuário afetado.

   **Nota:** Para obter mais detalhes sobre **Pesquisar como** campo, consulte Ferramentas de administrador de visualização de pesquisa.

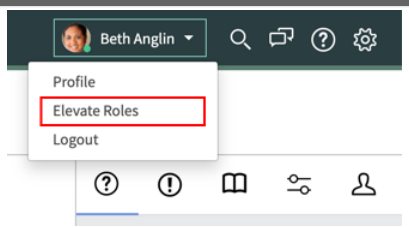
   Os resultados são exibidos, correspondendo aos vistos pelo usuário afetado para a consulta de pesquisa de interesse. Esses resultados podem ser limitados pela fonte de pesquisa ou pelos filtros de segurança de conteúdo.
3. Elevate para ais_high_security_adminfunção:

   a. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

| Versão da IU | Ação |
|---|---|
| IU Next Experience | No quadro da faixa, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função** .<br> |
| IU principal | No quadro da faixa, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções** . |

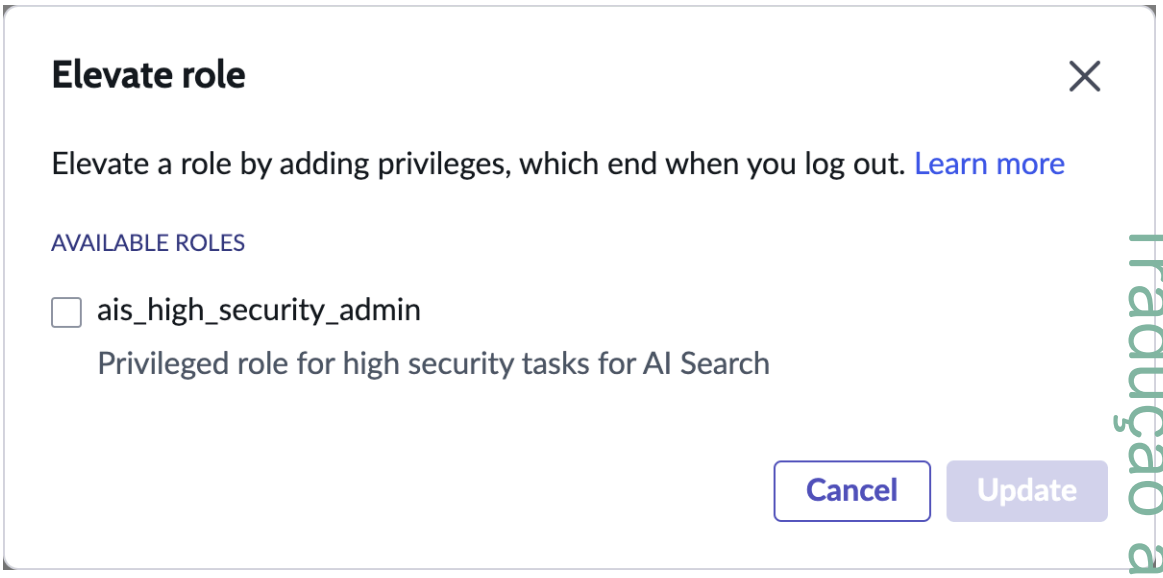
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Versão da IU | Ação |
| --- | --- |
| |  |



Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list de suas funções privilegiadas disponíveis.

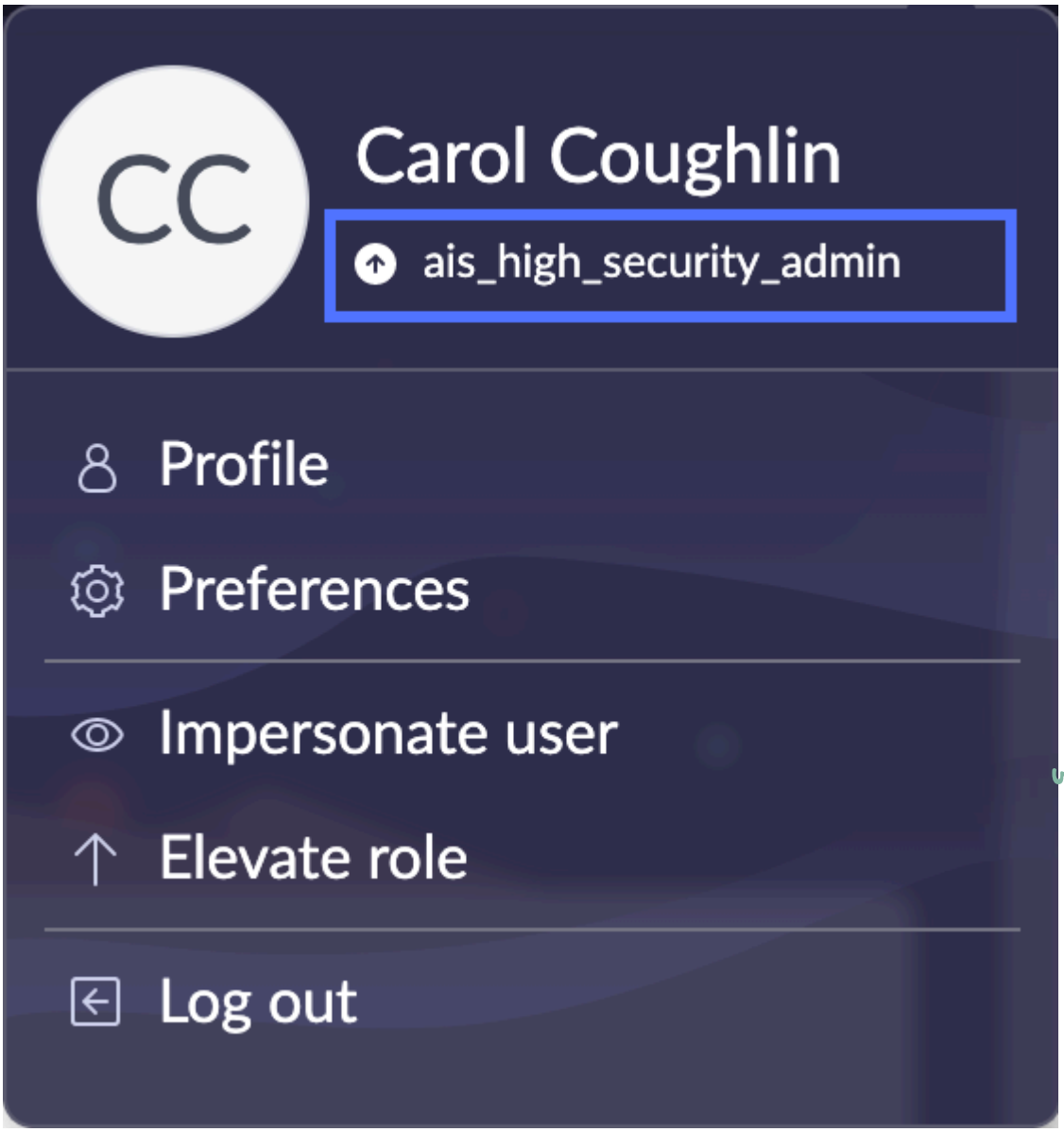




**b.** Na caixa de diálogo, selecione **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (em Next Experience Ou **OK** .
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Em Next Experience IU, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

**Nota:** Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

4. Repita a pesquisa de interesse sem representar o usuário afetado.
   Os resultados da pesquisa aparecem sem fonte de pesquisa ou filtros de segurança de conteúdo aplicados.

### O que Fazer Depois

Compare os dois conjuntos de resultados de pesquisa. Se o resultado da pesquisa em questão aparecer somente na pesquisa elevada, uma fonte de pesquisa ou um filtro de segurança de conteúdo impedirá que o usuário afetado exiba esse resultado. Se o resultado da pesquisa não aparecer em nenhuma das pesquisas, ele não estará presente em Pesquisa com IAíndice.

Se o resultado da pesquisa em questão for indexado de um documento externo, você poderá depurar o filtro de permissão de acesso de segurança ao conteúdo externo para que o usuário afetado veja se ele impede o acesso ao resultado da pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um ServiceNow AI Platform usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Depurar a fonte de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo

Use o Log de sessão para exibir a fonte de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados aos resultados de uma consulta de pesquisa. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar os filtros de origem de pesquisa e as configurações de segurança de conteúdo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

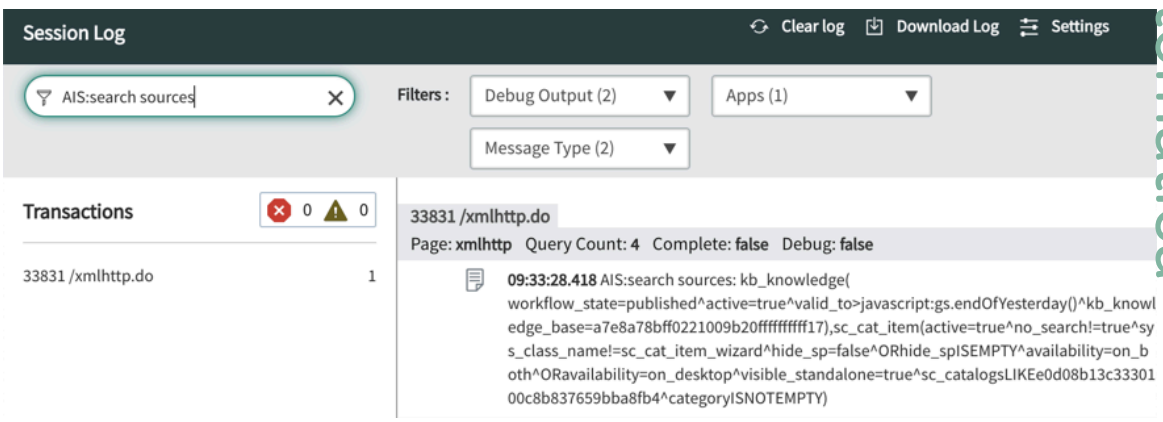
Habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para filtros de segurança de conteúdo e fonte de pesquisa. Cada mensagem de log de depuração mostra os filtros que Pesquisa com IA aplica-se para determinar quais registros aparecem nos resultados de uma consulta de pesquisa.

## Procedimento

1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Log de depuração**.
   O Log da sessão é aberto.
3. Use IU de visualização de pesquisa para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de interesse.

   **Nota:** Para depurar filtros de segurança de conteúdo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa.

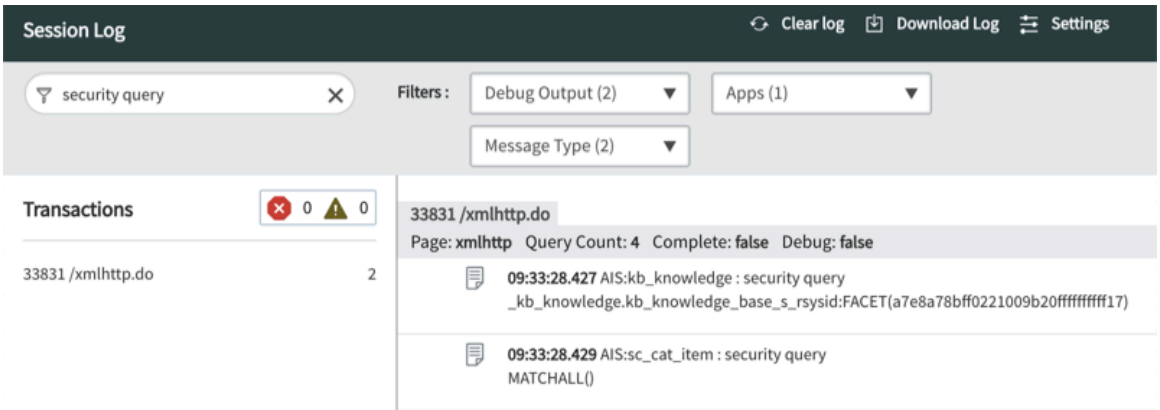
4. Para ver os filtros de origem de pesquisa aplicados às suas consultas de pesquisa, filtre as entradas do Log de sessão para AIS:pesquisar fontes .




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para ver os filtros de segurança de conteúdo aplicados ao avaliar o acesso aos resultados da pesquisa para o atual (ou representado) ServiceNow AI Platform® Usuário, filtre as entradas de log da sessão para `consulta de segurança` .




## O que Fazer Depois

Se os filtros de uma fonte de pesquisa excluírem registros que devem ser pesquisáveis, modifique esses filtros. Para obter detalhes, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

Se os filtros de segurança de conteúdo impedirem que o usuário veja os resultados de pesquisa que devem estar acessíveis, corrija as configurações de controle de acesso para os registros de origem afetados e reindexe o conteúdo para a origem indexada relevante. Para obter detalhes sobre as configurações de segurança de conteúdo, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA. Para reindexar o conteúdo, siga as etapas de Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada.

### Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um ServiceNow AI Platform® usuário

Use o Log da sessão para exibir o conjunto de filtros de permissão de acesso de usuário e grupo definidos externamente associados ao atual ServiceNow AI Platform usuário. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar se os mapeamentos de usuário apropriados existem para o usuário atual.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para segurança de conteúdo externo. Cada mensagem de log de depuração mostra o filtro de segurança de conteúdo externo que Pesquisa com IA aplica-se para determinar se a atual ServiceNow AI Platform o usuário pode ver um resultado de pesquisa para um documento externo.

## Procedimento

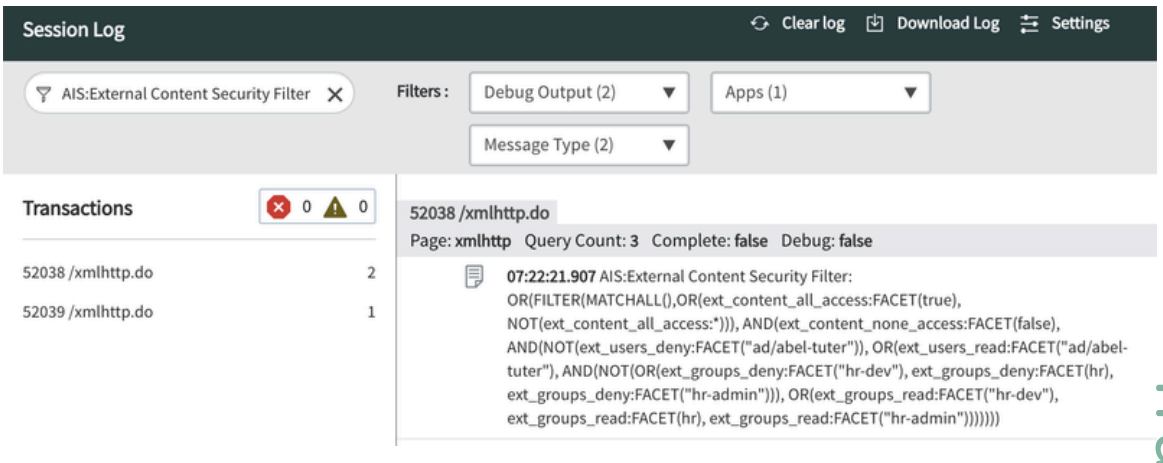
1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Log de depuração**.
   O Log da sessão é aberto.
3. Use IU de visualização de pesquisa para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de conteúdo externa de interesse.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para depurar permissões de acesso de segurança de conteúdo externo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa.

4. No Log da sessão, filtre por Filtro de segurança de conteúdo externo para ver os filtros de segurança de conteúdo externo aplicados ao avaliar o acesso a um resultado de pesquisa de documento externo para o atual (ou representado) ServiceNow AI Platform usuário.




## O que Fazer Depois

Se os filtros de segurança de conteúdo externo não incluírem as permissões de acesso de usuário externo ou grupo desejado, um administrador de pesquisa poderá importar um mapeamento de usuário atualizado e corrigido para o relevante ServiceNow AI Platform usuário. Para obter mais detalhes sobre como definir e importar mapeamentos de usuário, consulte Mapeando usuários e grupos externos para ServiceNow AI Platform usuários.

### Revise as contagens de registros para origens indexadas

Entenda de onde seu conteúdo indexado se origina exibindo contagens de registros de suas origens indexadas no Pesquisa com IA Tabela Estatísticas de origem indexada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Pesquisa com IA A tabela Estatísticas de origem indexada [ais_datasource_stats] contém entradas que mostram as contagens de registros indexados para cada uma de suas fontes indexadas. Essas entradas são registradas a cada 24 horas pelo **Estatísticas de ingestão de coleta de AIS** trabalho agendado. Você pode revisar as entradas de estatísticas para ver quantos registros cada origem indexada contribui para Pesquisa com IAíndice.

## Procedimento

1. Navegue até Pesquisa com IA Exibição de lista da tabela Estatística de origem indexada [ais_datasource_stats].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira ais_datasource_stats.list .
   c. Pressione Enter.
2. Se o campo Atualizado não for exibido, selecione o ícone Personalizar lista E use o slushbucket para adicionar o campo Atualizado à exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para exibir as entradas de contagem de registros indexados mais recentes primeiro, selecione o ícone Opções de coluna do campo Atualizado em Next Experience IU ou e selecione **Classificar (z a a)** .
4. Revise as entradas de contagem de registros indexados para cada uma de suas origens indexadas.

> **Nota:** A entrada de uma origem indexada indica o número de registros indexados dessa origem quando **Estatísticas de ingestão de coleta de AIS** O trabalho agendado foi executado no horário listado no campo Atualizado.

### Estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa

Pesquisa com IA Executa avaliações de teste A/B que comparam a relevância do resultado para conjuntos alternativos de valores de parâmetro de consulta de pesquisa. Essas avaliações determinam os modelos que Pesquisa com IA Usos para relevância do aprendizado de máquina e para resultados Genius de perguntas e Respostas.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa permite o teste de relevância A/B no tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA considera os resultados deste teste em tempo real junto com sua avaliação off-line de dados agregados de sinal de pesquisa ao fazer as seguintes determinações:

- Determinar qual modelo de relevância publicar para um perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre geração e publicação de modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA.
- Determinar qual modelo de compreensão de leitura por máquina (MRC) usar ao validar possíveis respostas de resultado do Genius de perguntas e Respostas. Para obter mais informações sobre o modelo MRC usado para resultados do Genius de perguntas e Respostas, consulte Perguntas e Respostas Genius.

Pesquisa com IA Calcula os resultados da avaliação de testes A/B todas as noites.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa faz parte do pacote de recursos de Telemetria adaptável.

### Tabelas da estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA Usa tabelas para armazenar resultados e métricas de testes A/B do tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA Usa os dados armazenados ao determinar qual modelo de relevância e modelo de validação de resposta de resultado Genius de perguntas e Respostas publicar para uma aplicação de pesquisa.

## Tabela de avaliação de testes A/B.

A tabela Avaliação de teste A/B [avaliação] armazena detalhes das avaliações de teste A/B realizadas no tráfego de pesquisa em tempo real.

> **Nota:** O sistema limpa automaticamente esta tabela, removendo registros de avaliações inativas com mais de dois anos.

**avaliação**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Número | Número gerado automaticamente para identificar a avaliação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**avaliação**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome e descrição da avaliação. |
| Origem | Nome da tabela que contém registros para os quais executar a avaliação. |
| Escopo de teste | Escopo da avaliação.<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *ALL*: Execute a avaliação em todos os registros na tabela especificada por **Origem** .<br>◦ *SELECTED*: Execute a avaliação somente em registros especificados em **Artefatos selecionados** valor do campo.<br>• Valor padrão: *ALL* |
| Provedor de artefato | Lista de classes de filtragem de artefatos que fornecem registros para teste. |
| Artefatos selecionados | Lista separada por vírgulas de valores sys_id de registro. Quando **Teste de escopo** está definido como **SELECIONADO** , a avaliação é executada somente em registros com valores sys_id especificados nesta lista. |
| Sinais mínimos para avaliação | Número mínimo de sinais de pesquisa que a avaliação deve coletar antes de terminar.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *0*(nenhum mínimo)<br>• Valor máximo: *30000*<br>Para obter detalhes sobre como esta condição interage com **Mínimo de dias para avaliação** condição, consulte **Operador de critérios finais** . |
| Dias mínimos para avaliação | Número mínimo de dias em que a avaliação deve estar ativa antes de terminar.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *0*(nenhum mínimo)<br>• Valor máximo: *180*<br>Para obter detalhes sobre como esta condição interage com **Sinais mínimos para** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**avaliação**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | **avaliação** condição, consulte **Operador de critérios finais** . |
| Operador de critérios finais | Operador lógico a ser usado para condições finais de avaliação quando ambos **Sinais mínimos para avaliação** e. **Mínimo de dias para avaliação** existem condições.<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *AND*: A avaliação permanece ativa até **Sinais mínimos para avaliação** e. **Mínimo de dias para avaliação** ambas as condições são atendidas.<br>◦ *OR*: A avaliação permanece ativa até qualquer um dos **Sinais mínimos para avaliação** ou **Mínimo de dias para avaliação** as condições foram atendidas.<br>• Valor padrão: *OR* |

## Tabela Execução de avaliação de teste A/B.

A tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution] armazena detalhes de operações individuais executadas como parte das avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

**evaluation_execution**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Número | Número gerado automaticamente para identificar a operação de avaliação. |
| Avaliação | Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de testes A/B [avaliação]. |
| ID do Artefato | SYS_id do registro analisado por esta operação de avaliação. |
| Estado | Estado da execução da avaliação de registro.<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *Queued*: A operação de avaliação está enfileirada para execução.<br>◦ *In Progress*: A operação de avaliação está em andamento.<br>◦ *Scoring*: A operação de avaliação está na fase de pontuação.<br>◦ *Complete*: A operação de avaliação foi concluída com sucesso. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**evaluation_execution**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | ○ *Errored*: A operação de avaliação falhou com um erro.<br>○ *Canceled*: A operação de avaliação foi cancelada pelo sistema.<br>○ *Suspended*: A operação de avaliação foi suspensa pelo sistema.<br>• Valor padrão: *Queued* |
| Data de início | Data e hora em que a operação de avaliação foi iniciada. |
| Data de término | Data e hora em que a operação de avaliação terminou. |

## Tabela de parâmetros de avaliação de testes A/B.

A tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter] armazena detalhes de parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados nas avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

**evaluation_parameter**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Avaliação | Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de testes A/B [avaliação]. |
| Nome | Nome e descrição do parâmetro de avaliação. |
| Usar parâmetro atribuído ao artefato | • Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valores compatíveis:<br>○ *true*: Compare o especificado *Parameter Values*para o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atribuído no momento no artefato fornecido.<br>○ *false*: Não compare o especificado *Parameter Values*para o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atribuído no momento no artefato fornecido<br>• Valor padrão: *true* |
| Percentual de tráfego dos valores de parâmetro | Percentual de consultas de pesquisa para aplicar o especificado *Parameter Values*Durante a avaliação A/B. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**evaluation_parameter**

| Coluna | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: `0`<br>• Valor máximo: `100` |
| Valores do parâmetro | Lista JSON de valores para comparar com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atual quando `Use Artifact's Assigned Parameter`é verdadeiro. |
| Tipo de Parâmetro | Tipo para o parâmetro de consulta de pesquisa. O valor selecionado determina como `Parameter Values`São usados durante e após uma avaliação A/B.<br><br>Valores compatíveis:<br>• `Search Context Parameters`: Mesclar e substituir parâmetros de contexto do perfil de pesquisa com `Parameter Values`para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de contexto de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de contexto do perfil de pesquisa relevantes.<br>• `Search QnA Genius Result Configuration`: Aplique o. `Parameter Values`Para configurações de resultado do Genius de perguntas e Respostas usadas em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro de configuração do resultado do Genius com a pontuação vencedora.<br>• `Search QnA Model`: Aplique o. `Parameter Values`Para Perguntas e Respostas Genius Result Modelos usados em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de resultado do Genius de perguntas e Respostas com a pontuação vencedora.<br>• `Search Relevancy Model`: Aplique o. `Parameter Values`como modelos de relevância de pesquisa para usar em solicitações de consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**evaluation_parameter**

| Coluna | Descrição |
| --- | --- |
| | Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de relevância com a pontuação vencedora.<br>• *`Search REST Parameters`*: Mesclar e substituir parâmetros de consulta de perfil de pesquisa com *`Parameter Values`*para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de perfil de pesquisa relevantes. |
| Tipo de cálculo de pontuação | Forma de cálculo usada para calcular pontuações de valor do parâmetro de consulta de pesquisa e encontrar o melhor valor.<br>Valores compatíveis:<br>• *`Average Click Position`*: O melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a pontuação média de posição de clique mais baixa.<br>**Nota:** Pesquisa com IA calcula a pontuação média da posição do clique dividindo a soma de todas as classificações de resultados de pesquisa selecionadas pelo número de pesquisas. O resultado de pesquisa com classificação mais alta tem classificação 1, o próximo mais alto tem classificação 2 e assim por diante. Por exemplo, se você executar duas pesquisas, selecionando o primeiro resultado em um caso e o segundo resultado no outro, sua pontuação média da posição de clique será (1 e 2) / 2 e 1,5.<br>• *`Genius Result Helpfulness`*: O melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a maior pontuação de utilidade. Este cálculo leva em conta se uma resposta relevante do resultado Genius apareceu nos resultados da pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**evaluation_parameter**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** A pontuação de utilidade é uma métrica que indica se as respostas de resultado do Genius foram úteis no contexto da sua pesquisa.<br>• `Helpfulness`: O melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a maior pontuação de utilidade. Ao contrário de `Genius Result Helpfulness`, Este cálculo não leva em consideração se uma resposta relevante do resultado do Genius apareceu nos resultados da pesquisa. |
| Provedor de sinais | O provedor de sinais de pesquisa necessário para pontuar o parâmetro de consulta de pesquisa. `Search Event Signal Provider`é o único valor compatível. |

## Tabela de resultados do parâmetro de avaliação de teste A/B.

A tabela Resultado do parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter_result] armazena resultados de cálculo para parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados em avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

**evaluation_parameter_result**

| Coluna | Descrição |
|---|---|
| Execução da avaliação | Referência ao registro da execução da avaliação na tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution]. |
| Avaliação de parâmetro | Referência ao registro do parâmetro de consulta de pesquisa na tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter]. |
| Melhor valor | Melhor valor para o parâmetro de consulta de pesquisa, conforme determinado por `Winning Score`. |
| Pontuação vencedora | Pontuação numérica do parâmetro de consulta de pesquisa, determinada usando `Score Calculation Type`. |
| Metadados de pontuação | Metadados do cálculo de pontuação para o parâmetro de consulta de pesquisa. |

### Exclua um perfil de pesquisa da estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa

Exclua um perfil de pesquisa das avaliações de testes A/B de ativos Pesquisa com IA tráfego. Este procedimento evita Pesquisa com IA De usar resultados de avaliação de teste A/B ao publicar o modelo de relevância do resultado de pesquisa do perfil de pesquisa e seu modelo de validação de resposta de resultado do Genius de perguntas e Respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A estrutura de avaliação de parâmetro de consulta de pesquisa executa avaliações de teste A/B das definições de configuração de pesquisa usando o tráfego de pesquisa em tempo real. Por padrão, Pesquisa com IA avalia as definições de configuração para todos os perfis de pesquisa.

Os administradores de pesquisa podem excluir perfis de pesquisa individuais da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa. A exclusão de um perfil de pesquisa da estrutura impede Pesquisa com IA De realizar avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real que usa o perfil de pesquisa excluído.

**Nota:** Quando você exclui um perfil de pesquisa das avaliações, Pesquisa com IA não considera mais os resultados da avaliação ao atualizar os modelos de relevância do aprendizado de máquina e compreensão de leitura de máquina (MRC) para esse perfil de pesquisa. Como resultado, as configurações de pontuação de relevância e as configurações de filtragem de resposta de resultados do Genius de perguntas e Respostas para o perfil de pesquisa podem refletir menos o tráfego de pesquisa. Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA Usa resultados de testes de avaliação A/B ao publicar esses modelos, consulte Relevância do aprendizado de máquina em Pesquisa com IA e. Perguntas e Respostas Genius.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o registro do perfil de pesquisa que você deseja excluir das avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.
3. Se o formulário Perfil de pesquisa ainda não exibir **Excluir da avaliação** campo, configure o layout do formulário para tornar o campo visível.
   Para obter detalhes sobre como configurar um layout de formulário para tornar os campos visíveis, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Selecione **Excluir da avaliação** opção.
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado
Pesquisa com IA não executa mais avaliações de teste A/B para o tráfego que usa o perfil de pesquisa excluído. A relevância do aprendizado de máquina não atualiza mais o modelo de relevância do perfil de pesquisa.

## Referência do Pesquisa com IA

Esses tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Pesquisa com IA componentes instalados, propriedades do sistema, recursos e formulários.

### Plug-ins instalados com Pesquisa com IA

Pesquisa com IA adiciona o seguinte plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins do Pesquisa com IA

| plug-in | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais) | Habilita a funcionalidade principal para Pesquisa com IA. Instalado no sistema de base.<br><br>**Nota:** Este plug-in não está visível em **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** e **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins** listagens. Para verificar isso Pesquisa com IA está instalado e provisionado para uso em sua instância, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Status**. |

### Componentes instalados com Pesquisa com IA

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Pesquisa com IA plug-in, incluindo trabalhos agendados, tabelas e funções de usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

**Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

## Trabalhos agendados instalados

| Trabalho agendado | Descrição |
|---|---|
| Dados de integridade agregados para partição AIS | Coleta dados de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância. |
| Pesquisa com IA Regras de expiração | Marca as regras de melhoria de resultado como expiradas quando a data de término está no passado. |
| Pesquisa com IA Processador de dados de relevância | Processa dados de sinal de pesquisa como parte do ajuste do modelo de relevância do perfil de pesquisa pelo recurso de relevância do aprendizado de máquina. |
| Estatísticas de ingestão de coleta de AIS | Coleta estatísticas de histórico de ingestão para fontes indexadas. |
| Atualização automática do dicionário derivado do AIS | Atualiza dicionários de manipulação de erros de digitação derivados quando o intervalo de atualização tiver decorrido. |
| AIS Index Event Processor | Processa eventos de indexação para origens indexadas. |
| AIS Index Event Queue Monitor | Monitora o tamanho da fila de indexação durante a indexação de registros de origem. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho agendado | Descrição |
|---|---|
| Documento obsoleto de limpeza de índice do AIS | Otimiza o índice de pesquisa excluindo documentos obsoletos. |
| Validar ID de publicação e Publicação automática do AIS | Publica perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. |
| Gatilho DE ML para relevância da Pesquisa AIS | Aciona o ajuste automático dos modelos de relevância do perfil de pesquisa pelo recurso de relevância do aprendizado de máquina. |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa com IA ACL substituições [ais_acl_overrides] | Lista de regras usadas pela segurança de conteúdo. |
| Pesquisa com IA Rastreador de ingestão de tabela ativa [ais_active_table_ingestion_tracker] | Lista de eventos de ingestão de conteúdo ativo para tabelas de origem indexadas. |
| Pesquisa com IA Tabela secundária [ais_child_table] | Lista de tabelas secundárias definidas para origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Atributo de configuração [ais_configuration_attribute] | Lista de atributos de origem indexados disponíveis para uso em origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Conexão [ais_connection] | Lista de Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância. |
| Pesquisa com IA Dicionário [ais_dictionary] | Lista de manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. |
| Pesquisa com IA Termo do dicionário [ais_dictionary_term] | Lista de termos definidos em manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. |
| Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping] | Lista vazia de mapeamentos de usuário de conteúdo externo. Todas as tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo personalizadas estendem esta tabela.<br>**Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Registro de histórico de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_content_user_mapping_history] | Lista de eventos de histórico de importação para tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo.<br><br>**Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) . |
| Pesquisa com IA Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m] | Lista de mapeamentos entre tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo e origens indexadas.<br><br>**Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) . |
| Pesquisa com IA Configuração do resultado do Genius [ais_genius_result_configuration] | Lista de configurações de resultado do Genius. |
| Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU Mapeamento de modelo [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m] | Lista de mapeamentos entre NLU E configurações de resultado Genius. |
| Pesquisa com IA Estatísticas de eventos de índice [ais_index_queue_stats] | Lista de entradas de estatísticas para eventos de indexação. |
| Pesquisa com IA Histórico de lotes indexados [ais_ingest_batch_stats] | Lista de eventos de histórico de ingestão para lotes de indexação. |
| Pesquisa com IA Histórico de eventos indexados [ais_ingest_event_stats] | Lista de eventos de histórico de ingestão para eventos do indexador |
| Pesquisa com IA Histórico de novas tentativas indexadas [ais_ingest_retry_stats] | Lista de eventos de histórico de ingestão produzidos ao tentar novamente a indexação para um registro de tabela de origem. |
| Pesquisa com IA Origem indexada [ais_datasource] | Lista de origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Atributo de origem indexado [ais_datasource_attribute] | Lista de atributos de origem indexada configurados para origens indexadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Atributo de campo de origem indexado [ais_datasource_field_attribute] | Lista de configurações de campo definidas para origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Histórico de origens indexadas [ais_ingest_datasource_stats] | Lista de eventos de histórico de ingestão para origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada [ais_datasource_stats] | Lista de entradas mostrando contagens de registros indexados para origens indexadas. Para obter mais informações sobre essas entradas, consulte Revise as contagens de registros para origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Histórico da tabela indexada [ais_ingest_table_stats] | Lista de eventos de histórico de ingestão para tabelas de origem individuais definidas em origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Check-in do gatilho de ingestão [ais_ingestion_trigger_check-in] | Lista de horários de check-in do gatilho de ingestão para Pesquisa com IA nós. |
| Pesquisa com IA Integridade da partição [ais_partition_health] | Lista de eventos de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância. |
| Pesquisa com IA Resposta de integridade da partição [ais_partition_health_response] | Lista de eventos de resposta de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância. |
| Pesquisa com IA Histórico de publicação [ais_publish_history] | Lista de eventos de histórico de publicação para perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. |
| Pesquisa com IA Relevancy Auto Train Solution [ais_relevancy_autotrain_solution] | Lista de registros de ajuste do modelo de relevância usados pela relevância do aprendizado de máquina. |
| Pesquisa com IA Definição da solução de relevância [ais_relevancy_solution_definition] | Lista de perfis de pesquisa com modelos de relevância ajustados pela relevância do aprendizado de máquina. |
| Pesquisa com IA Execução de treinamento de relevância [ais_relevancy_training_execution] | Lista de tarefas de ajuste do modelo de relevância realizadas por relevância do aprendizado de máquina. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Preparação do treinamento de relevância [ais_relevancy_training_staging] | Lista de tarefas de preparação do modelo de relevância realizadas por relevância do aprendizado de máquina. |
| Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados [ais_rule] | Lista de regras de melhoria de resultado. |
| Pesquisa com IA Ação de regra de melhoria de resultados [ais_rule_action] | Lista de ações definidas para uso em regras de melhoria de resultado. |
| Pesquisa com IA Valores do Construtor de condições da regra de melhoria de resultados [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values] | Lista de valores estáticos definidos para uso em ações de regra de melhoria de resultado. |
| Pesquisa com IA Política de retenção [ais_retention_policy] | Lista de políticas de retenção disponíveis para uso em origens indexadas. |
| Pesquisa com IA Perfil de pesquisa [ais_search_profile] | Lista de perfis de pesquisa. |
| Pesquisa com IA Mapeamento de dicionário do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m] | Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. |
| Pesquisa com IA Mapeamento da configuração do resultado do Genius do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m] | Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e configurações de resultados do Genius. |
| Pesquisa com IA Modelo de relevância do perfil de pesquisa [ais_search_profile_relevancy_model] | Lista de modelos de relevância criados por relevância do aprendizado de máquina. |
| Pesquisa com IA Mapeamento de origem de pesquisa de perfil [ais_search_profile_ais_search_source_m2m] | Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e origens de pesquisa. |
| Pesquisa com IA Origem da pesquisa [ais_search_source] | Lista de fontes de pesquisa. |
| Pesquisa com IA Evento de campo atualizável [ais_updatable_field_event] | Lista de eventos para campos atualizáveis em registros indexados. |
| Mapeamento bruto de usuário para conteúdo externo [ais_external_content_raw_external_user_mapping] | Lista de entradas importadas da tabela de mapeamento de usuário.<br><br>**Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IAplug-in ( .glide.ais.external_content ) . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções instaladas

Pesquisa com IA o inclui as seguintes funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Pesquisa com IA administrador [ais_admin]

Gerencie as definições de configuração do Pesquisa com IA aplicação.

- Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas
- Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa
- Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes
- Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa
- Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius
- Cria e exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado
- Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa

## Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

### Conteúdo externo para Pesquisa com IA funções

Conteúdo externo para Pesquisa com IAo inclui as seguintes funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Pesquisa com IA Usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content]

Endpoints de acesso para Pesquisa com IA APIs de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a API de ingestão de conteúdo externo .
- Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre usuários não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Marque contas de serviço como usuários de integração interna .

Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo.

#### Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]

Acesse as configurações de Alta segurança para Pesquisa com IA.

- Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA
- Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo externo

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Funções de privilégio elevado . Para saber mais sobre elevação, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte Métricas do usuário .

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Os usuários com a função de administrador podem configurar as seguintes propriedades do sistema para Pesquisa com IA navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA*.

#### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| **Permite a troca automática para um nó íntegro do *Pesquisa com IA* no datacenter mais próximo** ( *glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node* ) | Opção para habilitar a alternância automática para um íntegro Pesquisa com IA nó no datacenter próximo.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *true*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *true*: O sistema alterna automaticamente para usar um Pesquisa com IA nó no datacenter próximo quando sua pontuação de integridade de leitura é igual ou superior a. *glide.ais.monitor.health_threshold_green*limite.<br>◦ *false*: O sistema não muda automaticamente para um Pesquisa com IA nó no datacenter próximo.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Alta disponibilidade) |
| **Habilitar o failover automático para um nó de *Pesquisa com IA* alternativo, quando o nó ativo não estiver íntegro** ( *glide.ais.ha.enable_auto_failover* ) | Opção para habilitar o failover automático para uma alternativa Pesquisa com IA nó quando o nó ativo se torna íntegro.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *true*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *true*: O sistema faz failover automaticamente para uma alternativa Pesquisa com IA se a pontuação de integridade de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | gravação do nó ativo cair abaixo de `glide.ais.monitor.health_threshold_yellow` limite.<br>○ `false`: O sistema não faz failover automático de uma partição ativa com base em sua pontuação de integridade.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` ( Pesquisa com IA Alta disponibilidade) |
| **Tamanho da memória da fila de lotes de ingestão em MB** ( `glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size` ) | Tamanho em MB da fila de lotes para indexação do conteúdo do registro de origem.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: `20`<br>• Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Tamanho da fila de lotes de ingestão (registros)** ( `glide.ais.ingestion.batcher_queue_size` ) | Número máximo de registros na fila de lotes para indexação do conteúdo do registro de origem.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: `1,000`<br>• Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| `glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query` | Cadeia de caracteres de consulta codificada para uma consulta que os registros de Item do catálogo devem atender para serem qualificados para indexação de conteúdo de variável do catálogo.<br>**Nota:** Esta propriedade do sistema não terá efeito se `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` está definido como `false`.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Local: Tabela Propriedades do sistema [sys_properties] (registro não presente por padrão)<br>As mudanças no valor desta propriedade do sistema não terão efeito até que você reindexe o conteúdo da origem indexada da Tabela de item do catálogo e das |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | fontes indexadas para outras tabelas que estendem a tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Para obter detalhes sobre a reindexação de conteúdo de fontes indexadas, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada e. Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas<br><br>Para obter detalhes adicionais sobre a indexação de conteúdo de variáveis do catálogo, consulte Ative a indexação do conteúdo da variável do catálogo nos registros de Item do catálogo e. Tipos de variáveis compatíveis com Pesquisa com IA indexação. Para saber mais sobre cadeias de caracteres de consulta codificadas, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas . |
| **Tamanho da fila de lotes do dicionário de ingestão (registros)** ( *glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*) | Contagem máxima de registros na fila para adição de termos a sinônimos, palavras irrelevantes ou dicionário de manipulação de erros de digitação.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *1,000*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Tempo limite de nova tentativa de falha de ingestão em segundos** ( *glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*) | Período de tempo limite em segundos para indexação de conteúdo de um registro de origem.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *600*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Agente de feedback de ingestão para mensagens de erro** ( *glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*) | Destino para Pesquisa com IA Mensagens de feedback de ingestão com o nível de ERRO.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *Sys Log*<br>• Valores compatíveis: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Agente de feedback de ingestão para mensagens informativas** ( *glide.ais.ingestion.feedback_logger_info* ) | Destino para Pesquisa com IA Mensagens de feedback de ingestão com o nível DE INFORMAÇÕES.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *None*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Agente de feedback de ingestão para mensagens de erro secundárias** ( *glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error* ) | Destino para Pesquisa com IA Mensagens de feedback de ingestão com o nível MINOR_ERROR.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *Sys Log*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | ○ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| **Agente de feedback de ingestão para mensagens de aviso** ( *glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*) | Destino para Pesquisa com IA Mensagens de feedback de ingestão com o nível de AVISO.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *Sys Log*<br>• Valores compatíveis:<br>○ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>○ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível.<br>○ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de ingestão) |
| *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles* | Opção para permitir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo com função restrita em registros de Item do catálogo.<br>**Nota:** Esta propriedade do sistema não terá efeito se *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables*está definido como *false*.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *false*<br>• Valores compatíveis:<br>○ *false*: Impedir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo com restrições de função em registros de Item do catálogo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ *true*: Permitir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo com restrições de função em registros de Item do catálogo.<br>• Local: Tabela Propriedades do sistema [sys_properties] (registro não presente por padrão)<br><br>As mudanças no valor desta propriedade do sistema não terão efeito até que você reindexe o conteúdo da origem indexada da Tabela de item do catálogo e das fontes indexadas para outras tabelas que estendem a tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Para obter detalhes sobre a reindexação de conteúdo de fontes indexadas, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada e. Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas<br><br>Para obter detalhes adicionais sobre a indexação de conteúdo de variáveis do catálogo, consulte Ative a indexação do conteúdo da variável do catálogo nos registros de Item do catálogo e. Tipos de variáveis compatíveis com Pesquisa com IA indexação. Para saber mais sobre cadeias de caracteres de consulta codificadas, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas . |
| *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables* | Opção para permitir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo acessíveis globalmente em registros de Item do catálogo.<br><br>Para permitir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo que exigem funções específicas para acessar, consulte *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read*<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *false*no sistema de base, *true*se Now Assist em Pesquisa com IA a aplicação está instalada<br>• Valores compatíveis: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ *false*: Impede a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo em registros de Item do catálogo.<br>◦ *true*: Permitir a indexação de conteúdo pesquisável de variáveis do catálogo acessíveis globalmente em registros de Item do catálogo.<br>• Local: Tabela Propriedades do sistema [sys_properties] (registro não presente por padrão)<br><br>As mudanças no valor desta propriedade do sistema não terão efeito até que você reindexe o conteúdo da origem indexada da Tabela de item do catálogo e das fontes indexadas para outras tabelas que estendem a tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Para obter detalhes sobre a reindexação de conteúdo de fontes indexadas, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para um único Pesquisa com IA origem indexada e. Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas<br><br>Para obter detalhes adicionais sobre a indexação de conteúdo de variáveis do catálogo, consulte Ative a indexação do conteúdo da variável do catálogo nos registros de Item do catálogo e. Tipos de variáveis compatíveis com Pesquisa com IA indexação. Para saber mais sobre cadeias de caracteres de consulta codificadas, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas . |
| **Intervalo em segundos entre as solicitações de verificação de status de integridade do nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.monitor.health_status_check_partição.interval*) | Intervalo em segundos entre Pesquisa com IA verificações de status de integridade da partição.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *60*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades do monitor) |
| **Período de tempo limite em segundos para a solicitação de verificação de status de integridade do nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.monitor.health_status_check_partição.timeout*) | Tempo limite em segundos para Pesquisa com IA verificações de status de integridade da partição. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *30*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades do monitor) |
| **Limite inferior inclusivo para o intervalo VERDE (íntegro) de pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.monitor.health_threshold_green*) | Limite de porcentagem inferior inclusivo para o intervalo de pontuação de integridade da partição verde. O limite superior inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é 100.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *90*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades do monitor) |
| **Limite inferior inclusivo para o intervalo AMARELO de pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*) | Limite de porcentagem inferior inclusivo para o intervalo de pontuação de integridade da partição amarela. O limite superior não inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é definido pelo *glide.ais.monitor.health_threshold_green*valor da propriedade.<br>O intervalo de pontuação de integridade da partição vermelha inclui todas as pontuações abaixo deste valor de propriedade. Se a pontuação de integridade de uma partição ativa cair para o intervalo vermelho, e se *glide.ais.ha.enable_auto_failover*está definido como *true*, Pesquisa com IA failover na partição.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *50*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades do monitor) |
| **Contagem máxima de solicitações por consulta de pesquisa para nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.query.max_request_count_per_search*) | Número máximo de solicitações que são Pesquisa com IA o nó pode processar por consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *10*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades da consulta) |
| **Multiplicador de contagem de resultados da consulta de pesquisa para o nó da Pesquisa com IA** ( *glide.ais.query.requested_rows_multiplier* ) | Multiplicador de contagem de resultados para consultas de pesquisa que usam a implementação de segurança de vinculação tardia. O sistema multiplica a contagem mínima de resultados desejados da consulta de pesquisa por este fator antes de solicitar registros do Pesquisa com IA nó. Registros extras substituem todos os resultados de pesquisa removidos pela implementação de segurança de vinculação tardia.<br><br>Por exemplo, com o valor padrão de *3*, uma consulta de pesquisa que usa a implementação de segurança de vinculação tardia e espera pelo menos 10 resultados produz uma solicitação para o. Pesquisa com IA nó para 30 registros correspondentes. O conjunto de resultados final inclui os primeiros 10 desses registros que o usuário pode acessar.<br><br>Valores mais baixos melhoram o desempenho da consulta de pesquisa, mas podem reduzir a contagem de resultados de pesquisa abaixo do mínimo solicitado.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *3*<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades da consulta) |
| **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** ( *glide.ais.query.search_operator* ) | Operador de pesquisa booliano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos.<br><br>Ao usar o operador AND (conjunto), a pesquisa encontra somente registros que incluem todos os termos e frases de consulta de pesquisa. Ao usar o operador OR (disjuntivo), a pesquisa encontra registros que incluem qualquer termo ou frase de consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do sistema Pesquisa com IA**

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: *AND then OR 2+ key terms*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *AND then OR 2+ key terms*: Pesquise usando o operador AND. Se a consulta de pesquisa contiver mais de dois termos de pesquisa após a remoção da palavra de interrupção e retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OR.<br>A consulta de pesquisa reenviada encontra somente registros que contêm pelo menos metade (arredondado para cima) dos termos e frases na expressão OR.<br>**Nota:** Ao exibir o. *glide.ais.query.search_operator*Na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], este valor aparece como *AND_OR_ENHANCED*.<br>◦ *AND then OR query*: Pesquise usando o operador AND. Se a consulta de pesquisa retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OR.<br>A consulta de pesquisa reenviada encontra somente registros que contêm pelo menos metade (arredondado para cima) dos termos e frases na expressão OR.<br>**Nota:** Ao exibir o. *glide.ais.query.search_operator*Na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], este valor aparece como *AND_OR*.<br>◦ *OR query*: Pesquise usando o operador OR. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do sistema Pesquisa com IA**

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ *AND query*: Pesquise usando o operador AND.<br><br>**Nota:** Este valor não é exibido no Pesquisa com IA página de propriedades do sistema, mas pode ser definida ao editar o. *glide.ais.query.search_operator*Registro na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].<br><br>• Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Propriedades da consulta) |
| **Forçar** *Pesquisa com IA* **a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** ( *glide.ais.security.force_late_binding* ) | Opção para forçar o uso da implementação de segurança de vinculação tardia para todas as consultas de pesquisa.<br><br>Para obter descrições das implementações de segurança de vinculação antecipada e atrasada, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *false*<br>• Valores compatíveis:<br>○ *true*: O sistema usa a implementação de segurança de vinculação tardia para todas as consultas de pesquisa.<br>○ *false*: O sistema usa a implementação de segurança de vinculação antecipada para consultas de pesquisa. Se os resultados da pesquisa incluírem ACLs com script ou se a vinculação antecipada encontrar um erro, o sistema alternará para usar a implementação de segurança de vinculação tardia.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Seção Propriedades de segurança)<br><br>**Nota:** Você pode habilitar a implementação de segurança de vinculação tardia para todos os resultados de pesquisa de uma origem indexada específica definindo o. **Forçar vinculação atrasada** campo para *true*para a origem indexada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| **Habilitar fallback de idioma global** ( *glide.ais.translate.enable_global_language_fallback* ) | Opção para habilitar a correspondência de documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário.<br><br>Por exemplo, suponha que um usuário pesquise a partir de uma sessão de usuário japonês em uma instância com a localidade padrão em inglês dos EUA. Com o valor de propriedade do sistema padrão de *false*, Esta pesquisa corresponde somente a artigos de Conhecimento em japonês. Se o valor da propriedade do sistema estiver definido como *true*, A mesma pesquisa corresponde a artigos em japonês e inglês.<br><br>Para saber mais sobre correspondência de documentos traduzidos, consulte Procurando conteúdo traduzido. Para obter detalhes sobre localidades de instância, consulte Configurando localidades.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: *false*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *true*: Pesquisa com IA corresponde aos documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário.<br>◦ *false*: Pesquisa com IA apenas corresponde a documentos traduzidos no idioma da sessão do usuário.<br>• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* ( Pesquisa com IA Suporte a vários idiomas) |
| *glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global.predict.request_timeout* | Período de tempo limite para previsões de ML usadas no processamento de resultados do Genius.<br><br>Se o tempo de processamento do resultado do Genius exceder este valor para uma consulta de pesquisa, nenhuma resposta do resultado do Genius será exibida nos resultados da consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do sistema Pesquisa com IA**

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | • Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *1000*<br>• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema |
| *query.maxDictionaryTermLength* | Limite de comprimento de caracteres para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA ignora termos de dicionário que excedem este limite de comprimento.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: *256*<br>• Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema |

### ServiceNow AI Platform® tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exclui as seguintes tabelas ServiceNow AI Platform ao indexar o conteúdo. Você não pode configurar essas tabelas, ou tabelas derivadas delas, como origens indexadas de Pesquisa com IA.

- Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de Search externa [ais_external_search_user_mapping]
- Item de Configuração de Base [cmdb]
- E-mail [sys_email]
- Evento [sysevent]
- Importar linha de conjunto [sys_import_set_row]
- Log [syslog]
- Fila [ecc_queue]
- Operação replicada [sys_replication_queue]
- Auditoria do Sistema [sys_audit]

### Tipos de variáveis compatíveis com Pesquisa com IA indexação

Pesquisa com IA pode indexar conteúdo pesquisável e metadados de vários tipos de variáveis encontrados em registros de origem indexados.

## Tipos de variáveis indexados na coluna Variáveis

Ao indexar registros de qualquer tabela de origem, Pesquisa com IA recupera conteúdo pesquisável de tipos de variáveis compatíveis quando eles estão presentes em uma coluna de registro de origem que tem nome **variáveis** e tipo *Variables*.

Os tipos de variáveis compatíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- E-mail
- Texto de várias linhas
- Texto de linha única
- URL
- Texto de linha única larga

## Catálogo de serviços Tipos de variáveis indexados de Itens do catálogo

Ao indexar registros da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] e tabelas que a estendem, Pesquisa com IA pode recuperar conteúdo pesquisável a partir deles Catálogo de serviços tipos de variáveis:

- Múltipla escolha
- Caixa de seleção

Outros tipos de variáveis não são compatíveis com a indexação de variáveis do catálogo.

A indexação de variáveis do catálogo não está ativa no sistema de base, mas será ativada se você tiver instalado o. Now Assist em Pesquisa com IA aplicação. Para saber como ativar e configurar a indexação de variáveis do catálogo, consulte Ative a indexação do conteúdo da variável do catálogo nos registros de Item do catálogo. Para obter detalhes sobre Now Assist em Pesquisa com IA aplicação, consulte Now Assist em Pesquisa com IA.

Para obter a lista completa de disponíveis Catálogo de serviços tipos de variáveis, consulte Tipos de Catálogo de serviços variáveis .

### Pesquisa com IA campos de índice

Lista de campos disponíveis em registros no Pesquisa com IAíndice. Pesquisa com IA preenche esses campos com valores dos campos de registro de origem durante a indexação.

**Pesquisa com IA campos de índice**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| ai_search_parent_title | Título do registro primário do registro indexado, se ele tiver um. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA do registro primário **título** valor do campo. |
| ai_search_teaser_text | Texto pesquisável do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA dos registros indexados **texto** valor do campo. |
| ai_search_teaser_title | Título do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA dos registros indexados **título** valor do campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA campos de índice

| Campo | Descrição |
|---|---|
| datasource_id | Nome da origem indexada que adicionou o registro ao Pesquisa com IAíndice. |
| ext_record_id | Identificador exclusivo do registro de origem de conteúdo externo que corresponde ao registro indexado. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. |
| ext_groups_deny | Nomes dos grupos principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.<br>**Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_read`, os membros desse grupo não podem ler o registro. |
| ext_groups_read | Nomes dos grupos principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.<br>**Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_deny`, os membros desse grupo não podem ler o registro. |
| ext_users_deny | Nomes dos usuários principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.<br>**Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_read`, esse usuário não pode ler o registro. |
| ext_users_read | Nomes dos usuários principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.<br>**Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_deny`, esse usuário não pode ler o registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA campos de índice

| Campo | Descrição |
|---|---|
| index_event_id | SYS_id do evento de indexação que adicionou o registro ao Pesquisa com IAíndice. |
| idioma | Idioma do registro indexado. Pesquisa com IA usa o idioma especificado para o registro na tabela de origem. Se nenhum idioma for especificado na tabela de origem, Pesquisa com IA detecta automaticamente o idioma do registro. |
| record_class_name | A classe hierárquica usada para renderizar o registro de origem. |
| sys_id | SYS_id do registro de origem. |
| tabela | Nome da tabela de origem do registro indexado. Para registros de origens de conteúdo externas, este campo de índice indica o nome da tabela de esquema de conteúdo especificada durante a ingestão de documentos. |
| texto | Texto pesquisável para o registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente a partir de um campo de registro de origem, como **Descrição** , ou pode ser extraído do conteúdo binário. |
| título | Título do registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente a partir de um campo de registro de origem, como **Descrição resumida** , ou pode ser extraído do conteúdo binário. |
| URL | URL da exibição do formulário do registro de origem. Quando você seleciona o registro indexado em uma lista de resultados de pesquisa, o sistema redireciona você para este URL para que você possa exibir o registro de origem.<br>**Nota:** Pesquisa com IA preenche automaticamente este campo de índice a partir do registro de origem. Você não pode substituir o valor do campo de índice usando `map_to`configurações de campo. |

## Campos de índice comuns

O seguinte Pesquisa com IA os campos de índice aparecem em todos os registros indexados de ServiceNow AI Platform® tabelas de origem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- tabela

### Pesquisa com IA Formulário País para pesquisar idioma

. Pesquisa com IA O formulário contém informações sobre relacionamentos entre os países do usuário e os idiomas de pesquisa de artigo de conhecimento. Use este formulário ao definir idiomas de pesquisa de artigo de conhecimento para um país.

Para obter detalhes sobre como definir idiomas de pesquisa de artigo de conhecimento para um país, consulte Atribuir Knowledge idiomas de pesquisa de artigos por país.

**Pesquisa com IA Formulário País para pesquisar idioma**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| País | Referência ao país na tabela País [core_country] para o qual você deseja definir um idioma de pesquisa de artigo de conhecimento adicional. |
| Pesquisar idioma | Referência a um idioma da tabela Idioma [sys_language] desejada Pesquisa com IA Para usar para pesquisas de artigos de conhecimento por usuários no país selecionado. |

**Nota:** Você pode definir vários Pesquisa com IA Registros de idioma de pesquisa para o mesmo país, desde que cada um tenha um idioma de pesquisa de artigo de conhecimento diferente. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo idioma de pesquisa de artigo de conhecimento, o sistema exibirá uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falhará.

### Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa

. Pesquisa com IA O formulário Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa contém informações sobre relacionamentos entre tabelas de mapeamento de usuário e fontes indexadas para conteúdo externo. Use este formulário ao vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada para conteúdo externo.

Para obter detalhes sobre como vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada de conteúdo externo, consulte Mapeando usuários e grupos externos para ServiceNow AI Platform usuários.

**Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela secundária de mapeamento de usuário | O nome da tabela de mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada de conteúdo externo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário Relacionamento da fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem de índice | O nome da origem indexada de conteúdo externo à qual você deseja vincular a tabela de mapeamento de usuário. |

### Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius

. Pesquisa com IA O formulário Configuração de resultados do Genius contém informações sobre as configurações de resultados do Genius definidas para seus perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de resultado do Genius.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar uma configuração de resultado do Genius, consulte Crie uma configuração de resultado do Genius.

### Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração do resultado do Genius. |
| Condição do gatilho | Condição que aciona a avaliação da configuração do resultado do Genius.<br><br>Valores compatíveis:<br>• *Always*: A configuração de resultado do Genius é acionada para cada consulta de pesquisa.<br>• **NLU** : A configuração de resultado do Genius é acionada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a um NLU modelo intenção. Para usar esta condição do gatilho, você deve vincular o. NLU E uma ou mais de suas intenções para a configuração de resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincular um NLU Modelo e intenções para uma configuração de resultado Genius.<br><br>**Nota:**<br>Para um NLU condição do gatilho para funcionar, o. NLU o modelo deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • *Term*: A configuração de Resultado do Genius é acionada quando a consulta de pesquisa corresponde exatamente a um conjunto especificado de termos de consulta.<br><br>**Nota:** A correspondência exata significa que a consulta de pesquisa deve conter somente os termos especificados na ordem especificada. Por exemplo, se você definir `sala de conferência` como o termo do gatilho, uma pesquisa por `sala de conferência` Aciona a condição de Resultado do Genius, mas pesquisa `sala de conferências do hotel` ou `sala de conferência` não acione-o. |
| Termo | Termo que aciona a configuração de resultado do Genius quando ela corresponde exatamente à consulta de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **Prazo** em **Condição do gatilho** campo. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a configuração do resultado do Genius. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do resultado Genius. As configurações de resultado do Genius inativas nunca são acionadas. |
| Modelo de script do processador | Função de script do lado do servidor de amostra. Use o código exibido neste campo como base para seu *Pesquisa com IA***processador de solicitações** e. *Pesquisa com IA***processador de resposta** scripts. Esse campo é definido automaticamente. |
| Pesquisa com IA processador de solicitações | Função de script do lado do servidor que usa um `GeniusResultContext` objeto como seu parâmetro. A função deve retornar um `Resposta do Resultado GeniusResposta` objeto que contém uma consulta de pesquisa. Até três resultados desta consulta de pesquisa são exibidos como cartões de resposta de Resultado do Genius.<br><br>**Nota:** Este campo será obrigatório se **Processador de resposta da Pesquisa com IA** não está preenchido. Você pode copiar o código do **Modelo de script do processador** para usar como ponto de partida para sua função de script. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o sistema executa esse script e envia a consulta de pesquisa de gatilho e a consulta de pesquisa com script para o. Pesquisa com IA back-end para cálculo de resultados de pesquisa.<br><br>Para definir uma consulta de pesquisa, use `GeniusResultAnswer.setTable()` , `GeniusResultAnswer.addSearchPhrases()` . `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()` Métodos de API.<br><br>Para obter detalhes sobre métodos de API utilizáveis nesta função de script, incluindo exemplos de uso, consulte Resposta do Resultado GeniusResposta e. GeniusResultContext Descrições da API JavaScript com escopo.<br><br>**Nota:** . `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` O método de API não retorna resultados quando invocado em um **Processador de solicitações da Pesquisa com IA** script, já que o script foi executado antes Pesquisa com IA calcula os resultados da consulta de pesquisa de gatilho. Não use este método nos scripts do processador de solicitação. |
| Pesquisa com IA processador de resposta | Função de script do lado do servidor que usa um `GeniusResultContext` objeto como seu parâmetro. A função deve retornar um `Resposta do Resultado GeniusResposta` objeto que define um ou mais mapas de pares de chave-valor. Você pode exibir esses pares de chave-valor no cartão de resposta Resultado do Genius especificando-os como **Campos de retorno** .<br><br>**Nota:** Este campo será obrigatório se **Processador de solicitações da Pesquisa com IA** não está preenchido. Você pode copiar o código do **Modelo de script do processador** para usar como ponto de partida para sua função de script.<br><br>Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | sistema executa esse script após Pesquisa com IA calcula os resultados da pesquisa.<br><br>Para definir seu mapa de pares de chave-valor, use `Resposta.addDataMap()` Método de API. Cada par de chave-valor representa um nome de campo e um valor que você pode exibir no cartão de resposta de resultado do Genius usando **Campos de retorno** lista.<br><br>Para obter detalhes sobre métodos de API utilizáveis nesta função de script, incluindo exemplos de uso, consulte Resposta do Resultado GeniusResposta e. GeniusResultContext Descrições da API JavaScript com escopo. |
| Campos de retorno | Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos no cartão de resposta Resultado do Genius. Este campo será obrigatório se **Processador de resposta da Pesquisa com IA** está preenchido.<br><br>O comportamento depende de qual campo de script do processador é preenchido:<br>• Se **Processador de resposta da Pesquisa com IA** está preenchido, você deve usar este campo para especificar os nomes dos campos definidos em seu `Resposta do Resultado GeniusResposta` Objeto de resposta que você deseja exibir no cartão de resposta Resultado do Genius.<br>• Se **Processador de resposta da Pesquisa com IA** Não estiver preenchido, o cartão de resposta Resultado do Genius exibirá automaticamente o comum Pesquisa com IA campos de índice:<br>○ ai_search_parent_title<br>○ ai_search_teaser_text<br>○ ai_search_teaser_title<br>○ record_class_name<br>○ sys_id<br>○ tabela<br><br>Opcionalmente, você pode usar este campo para especificar qualquer adicional |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário Configuração de resultado do Genius

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Pesquisa com IA Campos de índice que você deseja exibir para resultados de pesquisa mostrados nos cartões de resposta de Resultado do Genius.<br><br>Para exibir a lista de Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice. |

### Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU Mapa de modelo

. Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU O formulário Mapeamento de modelo contém informações sobre relacionamentos entre as configurações de resultado do Genius e. NLU modelos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius ao NLU modelos.

Para obter detalhes sobre como vincular configurações de resultado do Genius ao NLU modelos, consulte Vincular um NLU Modelo e intenções para uma configuração de resultado Genius.

### Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU Mapa de modelo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração do resultado do Genius | A configuração de resultado do Genius para vincular o. NLU modelo para. Este campo é definido automaticamente para a configuração de resultado Genius selecionada. |
| NLU Modelo | Existente NLU Modelo a ser usado para a configuração de resultados do Genius NLU condição do gatilho. |
| Estado | Estado atual do selecionado NLU modelo. Esse campo é definido automaticamente. |
| Tentativas | Lista de intenções do NLU Modelo que pode acionar a configuração de resultado do Genius quando detectado na consulta de pesquisa. |
| Ordem | Ordem de avaliação para NLU Modelo no contexto da configuração de resultado do Genius. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Configuração de resultados do Genius NLU Mapa de modelo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplicação | Escopo da aplicação para NLU link do modelo. Esse campo é definido automaticamente. |

### Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

. Pesquisa com IA O formulário Regra de melhoria de resultados contém informações sobre regras de melhoria de resultados definidas em seus perfis de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma regra de melhoria de resultado.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar regras de melhoria de resultado, consulte Crie uma regra de melhoria de resultado.

### Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo exclusivo para a regra de melhoria de resultado. |
| Data de início | Hora do sistema para a primeira data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Se for deixado em branco, este campo será definido automaticamente como a data atual. |
| Data de término | Hora do sistema para a última data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Após essa data, o estado da regra muda para *`Expired`*.<br><br>Se deixado em branco, este campo será definido automaticamente como 30 dias a partir de **Data de início** . |
| Ativar em todas as consultas | Opção para ativar a regra de melhoria de resultado para cada consulta de pesquisa. |
| Idioma | Idioma da regra de melhoria de resultado. Pesquisa com IA avalia a ativação somente para regras de melhoria de resultado que tenham o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que tenham **Todos os idiomas** especificado para este campo. |
| Estado | Estado atual da regra de melhoria de resultado.<br>• **Novo**: a regra nunca foi publicada.<br>• **Rascunho**: a regra é salva com mudanças não publicadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Publicado**: a regra é salva com todas as mudanças publicadas.<br>• **Expirado**: a regra não pode ser ativada porque a **data de término** está no passado. Publicação de um perfil de pesquisa não publica regras expiradas. |
| Marcado para exclusão | Opção que indica se Pesquisa com IA excluirá a regra de melhoria de resultado na próxima vez que você publicar o perfil de pesquisa. |
| Aplicar somente aos resultados do Genius | Opção para fazer com que a regra de melhoria de resultado opere somente nas respostas de resultado Genius quando ativada.<br>**Nota:** Quando esta opção é selecionada, a regra de melhoria de resultado só pode conter ações de bloco. |
| Gatilhos | |
| Expandir sinônimos para condições de consulta | Opção para habilitar a expansão de sinônimos para argumentos de condição de consulta. Este campo desaparecerá se você selecionar **Ativar em todas as consultas** .<br>Ao expandir Condições de consulta, Pesquisa com IA considera somente sinônimos ativos definidos no mesmo perfil de pesquisa e que tenham um idioma correspondente ao idioma da regra de melhoria de resultado. |
| Gatilhos | Lista de condições que devem ser atendidas para que a regra de melhoria de resultado seja ativada. Este campo desaparecerá se você selecionar **Ativar em todas as consultas** .<br>Selecione um dos seguintes campos como o assunto da sua condição:<br>• *Keywords*: Opera em uma ou mais palavras-chave encontradas na consulta de pesquisa do usuário. Por exemplo, um **[Palavras-chave] [are] [password]** a condição é atendida pelas pesquisas por `Como mudo minha senha` ou `redefinição de senha` .<br>• *Query*: Opera na consulta de pesquisa completa do usuário. Como exemplo, um |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **[Consulta] [é] [redefinição de senha]** a condição é atendida por uma pesquisa de redefinição de senha , mas não por uma pesquisa por etapas de redefinição de senha .<br>• *User Context*: Opera em um elemento de contexto do usuário do usuário de pesquisa ServiceNow AI Platform® sessão. O sistema exibe a tabela de origem e o campo após o nome do elemento de contexto do usuário. Como exemplo, um **[Contexto do usuário - País (sys_user.country)] [IS] [Japão]** A condição é atendida quando o registro Usuário [sys_user] do usuário de pesquisa tem **país** Definido como Japão. |

### Formulário Tabela secundária

O formulário Tabela secundária contém informações sobre tabelas secundárias de origem indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma tabela secundária de uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma tabela secundária de origem indexada, consulte Crie uma origem indexada.

### Formulário Tabela secundária

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Origem indexada | Referência à origem indexada. Esse campo é definido automaticamente. |
| Tabela | Nome e rótulo da tabela secundária para a qual você deseja habilitar a indexação de conteúdo. Você só pode selecionar a partir de tabelas que estendem a tabela de origem indexada. |
| Ativo | Opção para ativar a indexação da tabela secundária. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a configuração de indexação da tabela secundária. Esse campo é definido automaticamente. |

### Formulário de combinação personalizada

O formulário Correspondência personalizada inclui informações sobre correspondências personalizadas de pesquisa global definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar um combinador personalizado para retornar resultados de correspondência exata de uma tabela e coluna específicas para termos de pesquisa correspondentes a uma expressão regular.

Para obter detalhes sobre como criar uma correspondência personalizada de pesquisa global, consulte Crie um combinador de pesquisa personalizado para pesquisa global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de combinação personalizada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do combinador personalizado. |
| Regex | Padrão de expressão regular Java que Pesquisa com IA compara consultas de pesquisa com. Quando uma consulta de pesquisa corresponde a este padrão de expressão regular, o combinador personalizado é acionado e a pesquisa retorna apenas resultados do especificado **Tabela** e. **Coluna** . Este campo é definido automaticamente quando você seleciona **Gerar Regex** .<br><br>**Nota:** Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern . |
| Nome da tabela | Tabela à qual você deseja restringir correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atender à correspondência personalizada **Regex** padrão de expressão regular. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o combinador personalizado. Esse campo é definido automaticamente. |
| Coluna | Especificado **Tabela** às quais você deseja restringir correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atender à correspondência personalizada **Regex** padrão de expressão regular. |
| Ativo | Opção para ativar o combinador personalizado. Para desativar o combinador, desmarque **Ativo** opção. |

### Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário

O Dicionário e. Pesquisa com IA Os formulários de dicionário contêm informações sobre seu Pesquisa com IA manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos. Use estes formulários ao criar ou modificar manipulação de erros de digitação, palavra de parada ou dicionário de sinônimos para uso com Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como criar e modificar dicionários, consulte Modifique as configurações de um dicionário de manipulação de erros de digitação, Crie um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa. Crie um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa.

### Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo exclusivo para o dicionário. |
| Nome do dicionário | Nome do dicionário. Este campo é definido automaticamente com base em **Rótulo** valor do campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Idioma | Idioma para todos os termos definidos no dicionário. Este campo é exibido somente ao editar uma palavra de parada ou dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA define automaticamente o idioma para dicionários de manipulação de erros de digitação.<br><br>**Nota:** Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um determinado idioma a um perfil de pesquisa. |
| Tipo | Tipo de dicionário. Este campo é definido automaticamente como *Spell Check*, *Stop Word*, ou *Synonym*. |
| Estado | Estado atual do dicionário.<br>• **Novo**: o dicionário de pesquisa nunca foi publicado.<br>• **Rascunho**: o dicionário é salvo com mudanças não publicadas.<br>• **Publicado**: o dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas. |
| Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas | Opção para habilitar distinção entre maiúsculas e minúsculas para todos os termos no dicionário.<br><br>Para obter mais detalhes sobre distinção entre maiúsculas e minúsculas, consulte Tratamento de erros de digitação, Palavras irrelevantes, ou Sinônimos. |
| Sensível à pontuação | Opção para habilitar a sensibilidade de pontuação para todos os termos no dicionário.<br><br>Para obter mais detalhes sobre a sensibilidade de pontuação, consulte Tratamento de erros de digitação, Palavras irrelevantes, ou Sinônimos. |
| Derivado | Opção para derivar entradas de dicionário do conteúdo indexado. Este campo e o. **Derivar configurações** a seção é exibida somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. |
| Configurações de derivação | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Dicionário e. Pesquisa com IA Formulários de dicionário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fontes indexadas | Lista de origens indexadas. O dicionário deriva termos de correção automática do conteúdo indexado para essas fontes. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.<br><br>Para obter mais informações sobre fontes indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA. |
| Atualização automática | Intervalo, em horas, após o qual as entradas de manipulação de erros de digitação derivados são atualizadas automaticamente. O valor mínimo é 24 horas. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. |
| Campos bloqueados | Lista de campos separada por vírgulas. O dicionário exclui termos encontrados nesses campos ao derivar termos de manipulação de erros de digitação automática de registros de origem indexados. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.<br><br>Você pode especificar campos usando os seguintes formatos:<br>• * (Asterisco): Exclui termos encontrados em todos os campos. Este valor desabilita a derivação de correções automáticas de manipulação de erros de digitação para o dicionário.<br>• *fieldname*: Exclude termos encontrados no especificado Pesquisa com IA campo de índice, como **título** ou **texto** . Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice.<br>• *tablename.fieldname*: Exclude termos encontrados no campo especificado no especificado ServiceNow AI Platform® tabela.<br>• *tablename.**: Exclude termos encontrados em todos os campos no especificado ServiceNow AI Platform tabela. |

### Formulário de termo do dicionário

O formulário Termo do dicionário contém informações sobre manipulação de erros de digitação individual, palavra de parada e termos sinônimos definidos para Pesquisa com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma entrada de manipulação de erros de digitação, uma palavra final ou um sinônimo em dicionários vinculados aos seus perfis de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre como criar ou modificar termos de dicionário, consulte Exclua um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação, Criar palavras irrelevantes. Criar sinônimos.

**Formulário de termo do dicionário**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Dicionário | Nome do dicionário que inclui o tratamento de erros de digitação, a palavra final ou o termo sinônimo. Este campo é definido automaticamente com base no dicionário selecionado. |
| Termo | O termo ou frase a ser incluído no tratamento de erros de digitação, na palavra final ou no dicionário de sinônimos. |
| Carga | Lista de termos ou frases equivalentes no formato de matriz JSON. Por exemplo, `["rede sem fio", "WLANS"]` . Este campo é exibido somente ao editar um termo sinônimo. |
| Estado | Estado atual do termo do dicionário.<br>• **Novo**: o termo do dicionário nunca foi publicado.<br>• **Rascunho**: o termo do dicionário é salvo com mudanças não publicadas.<br>• **Publicado**: o termo do dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas.<br>Este campo é exibido somente ao editar um termo sinônimo. |
| Ativo | Opção para ativar o termo para uso no dicionário. Para desativar o termo, limpe **Ativo** opção. |
| Marcado para exclusão | Opção que indica isso Pesquisa com IA excluirá o termo na próxima vez que você publicar o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário selecionado. Este campo é exibido somente ao editar um tratamento de erros de digitação ou termo de palavra de parada e é definido automaticamente. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o termo do dicionário. Este campo é exibido somente ao editar um tratamento de erros de digitação ou termo de palavra de parada e é definido automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

O formulário Aspecto contém informações sobre aspectos definidos para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um aspecto.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar um aspecto, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

**Formulário de aspecto**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do aspecto. |
| Rótulo | Rótulo a ser exibido para o aspecto na aplicação de pesquisa. |
| Campo de aspecto | Lista separada por vírgulas de nomes de campos de Pesquisa com IA tabelas de origem indexadas. O aspecto exibe filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de um ou mais campos especificados que estão presentes no conjunto de resultados da pesquisa atual. Quando você seleciona um filtro de refinamento após a pesquisa, Pesquisa com IA restringe o conjunto de resultados de pesquisa para mostrar somente resultados que contêm o valor de campo especificado.<br><br>**Nota:** Quando você salva ou atualiza um aspecto, Pesquisa com IA verifica cada campo de aspecto. Para passar na verificação, o campo deve existir em pelo menos um registro que existe em uma fonte de pesquisa usada pela aplicação de pesquisa. Se um campo não atender a essa condição, o sistema exibirá uma mensagem de erro.<br><br>O oferece suporte aos seguintes formatos:<br><br>**Lista de campos específicos da tabela**<br><br>Insira uma lista separada por vírgulas de qualificados `[indexed_source_table_name].[field_name]` entradas. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores do superconjunto dos campos da tabela de origem indexada especificados.<br><br>Por exemplo, insira `kb_knowledge.author` para exibir filtros de refinamento |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | do resultado da pesquisa para **Autor** Valores de campo da tabela de origem indexada Conhecimento [kb_knowledge]. Ou insira kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de todos os três campos da tabela de origem indexada especificados.<br><br>**Nota:** Todos os campos especificados em uma lista de campos de aspecto devem ser do mesmo tipo.<br><br>. [indexed_source_table_name] o qualificador deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabelas secundárias de origem indexadas para este qualificador.<br><br>**Campo entre tabelas**<br><br>Insira um não qualificado [field_name] entrada. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores do campo de tabela cruzada especificado.<br><br>Por exemplo, insira idioma para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para **Idioma** valores de campo de qualquer tabela de origem indexada.<br><br>**Nota:** Este formato é compatível somente com idioma e. marcadores campos entre tabelas.<br><br>Os casos especiais incluem:<br><br>**Faceamento nos campos da tabela primária**<br><br>Se você especificar um campo de tabela primária de origem indexada como um campo de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | aspecto, Pesquisa com IA inclui valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada.<br><br>Como exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para uma tabela primária personalizada [u_parent], que é estendida por uma tabela Secundária personalizada [u_child]. Se você especificar `u_parent.author` como um campo de aspecto, Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento do resultado da pesquisa para ambos `u_parent.author` e. `u_child.author` valores de campo.<br><br>**Fachamento nos campos da tabela secundária**<br><br>Você pode especificar um campo exclusivo para uma tabela secundária de origem indexada como um aspecto.<br><br>Continuando com o exemplo anterior, se sua tabela Secundário [u_child] incluir um **Editor** Campo que não está presente na tabela primária [u_parent], você pode especificar `u_parent.editor` como um aspecto para exibir filtros de refinamento de resultado de pesquisa **Editor** valores de campo.<br><br>**Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como o qualificador, não o nome da tabela secundária.<br><br>**Faceamento em campos com referência com pontos de tabelas referenciadas**<br><br>Se sua origem indexada incluir um *`dot_walk_fields`*para um campo de tabela referenciado com referência com referência com referência com pontos, você pode especificar esse campo em uma entrada de campo de aspecto usando |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | qualificadores de campo de referência separados por pontos. Adicione esses qualificadores entre o nome da tabela de origem indexada e o nome do campo da tabela referenciada.<br><br>Por exemplo, definir resultados de pesquisa de artigo de conhecimento com base nos valores do campo Departamento para seus autores `author.department` . *`dot_walk_fields`*Configuração de campo para a origem indexada da tabela Conhecimento [kb_knowledge] e especifique `kb_knowledge.author.department` na entrada do campo aspecto. Se você definir `company.contact.department` . *`dot_walk_fields`*A configuração de campo para a origem indexada da tabela Usuário [sys_user], você pode especificar `sys_user.company.contact.department` na entrada do campo aspecto.<br><br>**Nota:** Cada nível de referência de referência com referência de referência com referência impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências multinível, a menos que necessário.<br><br>Para saber mais sobre *`dot_walk_fields`*configurações de campo, consulte Habilite a indexação de campos de tabela referenciados para um Pesquisa com IA origem indexada.<br><br>Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos:<br>• Escolha<br>• Referência |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | • Cadeia de caracteres<br>• Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)<br>• Verdadeiro/Falso |
| Tipo | Tipo do aspecto. O tipo de aspecto determina quantos valores de campo você pode selecionar como filtros de refinamento de aspecto e a lógica de filtro usada pelo aspecto.<br><br>O oferece suporte aos seguintes valores:<br><br>**Seleção única**<br><br>Em um aspecto de seleção única, você só pode selecionar um único valor de campo como um filtro de refinamento de aspecto.<br><br>Quando você seleciona um valor de campo em uma Seleção única, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm o valor de campo escolhido.<br><br>Um aspecto de Seleção única permite selecionar somente valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual.<br><br>**Seleção múltipla e**<br><br>Em Seleção múltipla e aspecto, você pode selecionar vários valores de campo como filtros de refinamento de aspecto.<br><br>Quando você seleciona um valor de campo em uma Seleção múltipla e aspecto, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente resultados que contêm todos os valores de campo selecionados no aspecto.<br><br>Uma Seleção múltipla e aspecto só permite selecionar valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Seleção múltipla ou**<br><br>Em uma Seleção múltipla ou aspecto, você pode selecionar vários valores de campo como filtros de refinamento de aspecto.<br><br>Quando você seleciona um valor de campo em uma seleção múltipla ou aspecto, Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente resultados que contêm qualquer um dos valores de campo selecionados no aspecto.<br><br>Uma Seleção múltipla ou aspecto inicialmente só permite selecionar valores de campo encontrados no conjunto de resultados atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção.<br><br>Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado com os valores de campos azul, verde e vermelho. Se a pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de aspecto

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ⚠ **Aviso:** A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.) |
| Limite de valores de aspecto | Número máximo de valores de campos distintos a serem exibidos no aspecto. |
| Ordem | Ordem de aparência do aspecto no contexto da configuração da aplicação de pesquisa. |
| Ativo | Opção para ativar o aspecto da aplicação. |
| Classificar por | Ordem na qual exibir os buckets do aspecto na IU dos resultados da pesquisa.<br>Tipo: lista de seleção<br>Valor padrão: Contagem<br>Valores compatíveis:<br>• `Count`: Classifique os buckets de aspecto por suas contagens de resultados de pesquisa, indo da contagem mais alta para a mais baixa.<br>• `Value`: Classifique buckets de aspecto por seus rótulos em ordem alfabética. |

## Formulário Configuração de campo

O formulário Configuração de campo contém informações sobre configurações específicas do campo definidas para seu Pesquisa com IA fontes indexadas. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar configurações de campo para origens indexadas, consulte Configurações de campo para Pesquisa com IA.

### Formulário Configuração de campo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem indexada | Origem indexada à qual a configuração de campo se aplica. |
| Origem | Tabela específica da origem indexada à qual a configuração do campo se aplica. |
| Atributo | Configuração de campo a ser aplicada ao campo selecionado em todos os registros indexados da |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração de campo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | tabela de origem selecionada. Para obter o conjunto completo de configurações de campo disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexada. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a configuração de campo. Esse campo é definido automaticamente. |
| Campo | Campo de registro no qual a configuração de campo opera. |
| Valor | Valor da configuração de campo especificada. Para obter detalhes sobre os valores compatíveis com cada configuração de campo, consulte Lista de Pesquisa com IA configurações do campo de origem indexada. |

## Formulário Origem indexada

O formulário Origem indexada contém informações sobre origens indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma origem indexada, consulte Crie uma origem indexada.

### Formulário Origem indexada

| Título | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da origem indexada. |
| Origem | . ServiceNow AI Platform® tabela a ser indexada.<br><br>Pesquisa com IA exclui algumas tabelas ServiceNow AI Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte ServiceNow AI Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA.<br><br>Para indexar conteúdo de um tabela remota , crie uma origem indexada externa. Para obter mais detalhes sobre como configurar fontes indexadas para conteúdo externo, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.<br><br>Os plug-ins e aplicações podem definir várias origens indexadas para o mesmo ServiceNow AI Platform, mas somente uma delas pode estar ativa por vez. Para mais detalhes, consulte `Active`. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Origem indexada

| Título | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar a origem indexada. Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados de fontes indexadas ativas.<br><br>**Nota:** Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela ServiceNow AI Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a origem indexada. Esse campo é definido automaticamente. |
| Política de retenção | Política que especifica um limite de tempo de retenção para registros da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa registros de origem que foram atualizados pela última vez no período especificado e limpa registros do índice quando o tempo desde a última atualização excede o limite.<br><br>Se este campo estiver vazio, Pesquisa com IA indexa registros de origem independentemente da data da última atualização e os retém no índice indefinidamente.<br><br>**Nota:** Este campo é obrigatório quando **Origem** É definido como a tabela Tarefa [task] ou qualquer tabela que a estenda. |
| Forçar vinculação tardia | Opção a ser feita Pesquisa com IA use a segurança de vinculação tardia para todos os resultados de pesquisa da origem indexada.<br><br>Este campo não é mostrado na exibição do formulário Código-fonte indexada padrão. Para obter instruções sobre como configurar o layout do formulário para mostrar o campo, consulte Configuração do layout do formulário.<br><br>Para obter uma explicação sobre a segurança de vinculação tardia e seus efeitos na pesquisa, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Origem indexada

| Título | Descrição |
|---|---|
| Condição | |
| Filtrar | Condições de filtro opcionais que limitam o conjunto de registros a serem indexados da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa registros que atendem a todas as condições de filtro definidas e limpa registros do índice se eles não atenderem mais a essas condições. |

### Formulário Atributo de origem indexado

O formulário Atributo de origem indexado contém detalhes de atributos que afetam o comportamento de indexação de conteúdo para todos os campos de um Pesquisa com IA origem indexada. Use este formulário ao criar ou modificar um atributo de origem indexado.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar atributos de origem indexados, consulte Atributos de origem indexados para Pesquisa com IA.

### Formulário Atributo de origem indexado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem indexada | Origem indexada à qual o atributo se aplica. |
| Atributo | Atributo a ser definido para todos os registros indexados da tabela de origem selecionada. Para obter o conjunto completo de atributos de origem indexados, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o atributo de origem indexado. Esse campo é definido automaticamente. |
| Origem | Tabela específica da origem indexada à qual o atributo se aplica. |
| Valor | Valor do atributo especificado. |

### Histórico de origem indexada

O formulário Histórico de origem indexada registra detalhes da ingestão e indexação de conteúdo e metadados para um Pesquisa com IA origem indexada. Use este formulário ao revisar o histórico de ingestão de uma origem indexada.

Para saber como revisar o histórico de ingestão de uma origem indexada, consulte Revise o histórico de ingestão de uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Histórico de origem indexada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Origem indexada | Referência à origem indexada da qual Pesquisa com IA registros ingeridos para indexação. |
| ID do evento de ingestão | SYS_id do evento de ingestão. |
| Ingestão parcial | Opção que indica se Pesquisa com IA todas as tabelas primárias e secundárias ingeridas definidas na origem indexada.<br>Valores válidos:<br>• `false`: Pesquisa com IA registros ingeridos da tabela de origem indexada e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação.<br>• `true`: Pesquisa com IA ingerido somente registros de um subconjunto das tabelas de origem indexadas configuradas para indexação. |
| Número de erros | Contagem de mensagens de erro registradas para o evento de ingestão. |
| Número de erros irrelevantes | Contagem de mensagens de erro secundárias registradas para o evento de ingestão. |
| Número de avisos | Contagem de mensagens de aviso registradas para o evento de ingestão. |
| Estado de ingestão | Estado do evento de ingestão.<br>Valores válidos:<br>• `cancelled`: A ingestão e a indexação não foram concluídas com sucesso.<br>• `indexed`: Ingestão e indexação concluídas com sucesso.<br>• `indexing`: A ingestão e a indexação estão em andamento.<br>• `not_started`: A ingestão e a indexação estão pendentes. |
| Hora de início | Hora do sistema em que o evento de ingestão começou. |
| Hora de término | Hora do sistema em que o evento de ingestão foi concluído. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Histórico de origem indexada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Duração da preparação do conteúdo | Tempo total que ServiceNow AI Platform® gasto recuperando registros de origem para o evento de ingestão. |
| Duração da indexação | Tempo total que Pesquisa com IA indexando registros de origem gastos para o evento de ingestão. |
| Registros processados | Contagem de registros de origem processados para o evento de ingestão. |
| Anexos processados | Contagem de anexos de registro de origem processados para o evento de ingestão. |
| Documentos Processados por Segundo (DPS) | Número médio de registros de origem e anexos processados por segundo para o evento de ingestão. |

### Guia de navegação

O formulário Guia Navegação contém informações sobre guias de navegação definidas para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao definir configurações de exibição para uma guia de navegação.

Para obter informações sobre como definir as configurações de exibição da guia de navegação para um Pesquisa com IA aplicação, consulte Configure guias de navegação em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

### Guia de navegação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da guia de navegação. Por padrão, este campo é definido como o nome da origem da pesquisa. Mudar o nome não afeta o comportamento de filtragem da guia de navegação. |
| Ativo | Opção para habilitar a guia de navegação. As guias de navegação inativas não são exibidas na aplicação de pesquisa. |
| Ordem | Ordem de aparência da guia de navegação no contexto da configuração da aplicação de pesquisa. |
| Rótulo | Rótulo a ser exibido na guia de navegação no aplicativo de pesquisa. |
| Configuração do contexto de pesquisa | Configuração da aplicação de pesquisa para a guia de navegação. |

### Formulário Configuração do produtor de registro

O formulário Configuração do produtor de registro contém informações sobre o. Pesquisa com IA Configurações do widget do Assist para Portal de serviços. Use este formulário ao criar ou modificar um Pesquisa com IA Ajude a configuração do produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração do produtor de registro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Título da configuração do produtor de registro. Por exemplo, Resultados da pesquisa . |
| Resultados por página | Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página. |
| Permitir expansão/retração | Opção para permitir que os usuários expandam ou recolham os resultados de pesquisa nesta configuração do produtor de registro. |
| Ativo | Opção para ativar esta configuração do produtor de registro para sua instância. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para esta configuração do produtor de registro. |

### Regra - Formulário Mapeamento de ação

O formulário Regra - Mapeamento de ação contém informações sobre relacionamentos entre Pesquisa com IA regras de melhoria de resultados e ações de impulso. Use este formulário ao vincular ações de impulso a regras de melhoria de resultado.

Para obter informações sobre como configurar ações de impulso em regras de melhoria de resultado, consulte Impulsione os resultados da pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

### Regra - Formulário Mapeamento de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo exclusivo para a ação de reforço. |
| Tipo | Tipo de ação. Este campo é definido automaticamente como **Ação de reforço** . |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a ação de impulso. Este campo é definido automaticamente com o nome da aplicação atual. |
| Ordem | Ordem de avaliação da ação de reforço no contexto da regra de melhoria de resultado. |
| Ação de otimização | |
| Aumentar tipo | O tipo de impulso que a ação se aplica aos resultados de pesquisa da origem indexada selecionada.<br>Os tipos compatíveis incluem:<br>• *Boost All Documents In Indexed Source*: Aplica o aumento de relevância a todos os resultados de pesquisa da origem indexada.<br>• *Boost By User Context (dynamic)*: Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regra - Formulário Mapeamento de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente.<br>• *`Boost By Field Match (static)`*: Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado.<br>• *`Boost By Synonym Dictionary`*: Aplica o aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem indexada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a qualquer sinônimo definido em um dicionário de sinônimos. |
| Origem indexada | Referência a uma origem indexada. A ação de impulso se aplica somente aos resultados de pesquisa para registros desta origem indexada. |
| Aumentar peso | Valor inteiro que Pesquisa com IA usa para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados pela ação de estímulo. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos.<br><br>Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados.<br><br>Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150, reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regra - Formulário Mapeamento de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado para 0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa.<br><br>Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original. |
| Quando | Nome de um campo da origem indexada selecionada. Este campo aparece somente quando você seleciona **Contexto do usuário (dinâmico)** , **Impulsionar por correspondência de campo (estático)** , ou **Dicionário de sinônimos aprimorado** como o tipo de impulso. |
| Corresponde à pesquisa | Elemento de contexto do usuário preenchido dinamicamente para comparar com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado em **Quando** campo. Este campo aparece somente quando você seleciona **Contexto do usuário (dinâmico)** como o tipo de impulso.<br><br>A lista de seleção exibe a tabela de origem e o campo de cada elemento de contexto do usuário. Como exemplo, o. **Idioma** O elemento de contexto do usuário é preenchido usando a tabela Usuário [sys_user] **idioma** valor do campo para o usuário de pesquisa. |
| Contém | Valor estático a ser comparado com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado em **Quando** campo. Este campo aparece somente quando você seleciona **Impulsionar por correspondência de campo (estático)** como o tipo de impulso. |
| Corresponde a um dicionário de sinônimos | Dicionário de sinônimos para verificar sinônimos que correspondam ao valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado em **Quando** campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regra - Formulário Mapeamento de ação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Este campo aparece somente quando você seleciona **Dicionário de sinônimos aprimorado** como o tipo de impulso. |

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

O formulário Configuração da aplicação de pesquisa contém informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração da aplicação de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar uma configuração da aplicação de pesquisa para uso com Pesquisa com IA, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da configuração da aplicação de pesquisa.<br><br>Tipo: cadeia de caracteres |
| Mecanismo de pesquisa | Mecanismo de pesquisa a ser usado no ServiceNow AI Platform® aplicação de pesquisa vinculada à configuração da aplicação de pesquisa.<br><br>Tipo: lista de seleção<br><br>Valor padrão: Pesquisa com IA<br><br>Valores compatíveis:<br>• *`AI Search`*: Use Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para a aplicação. Selecione este mecanismo de pesquisa se sua aplicação de pesquisa tiver o. **Habilitar** *`Pesquisa com IA`*opção habilitada.<br>• *`Zing`*: Use o mecanismo de pesquisa e indexação de texto do Zing como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Selecione este mecanismo se sua aplicação de pesquisa tiver o. **Habilite a Pesquisa com IA** opção desabilitada ou se não tiver esta opção. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Se a seleção do mecanismo de pesquisa entrar em conflito com a da sua aplicação de pesquisa **Habilitar** *Pesquisa com IA*, o sistema exibe uma mensagem de erro. Antes de mudar os mecanismos de pesquisa, primeiro certifique-se de que seu aplicativo de pesquisa tenha o apropriado **Habilitar** *Pesquisa com IA*configuração. |
| Perfil de pesquisa | Perfil de pesquisa a ser usado para pesquisas na aplicação. Este campo aparece somente quando você seleciona **Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação.<br><br>Tipo: Referência a um registro da tabela Perfil de pesquisa [ais_search_profile] |
| Limite dos resultados da pesquisa | Número máximo de resultados de pesquisa que a aplicação deve exibir em cada página de resultados de pesquisa.<br><br>Esse limite também especifica o número mínimo de resultados de pesquisa que cada consulta deve retornar. Quando uma consulta de pesquisa retorna menos do que este número de resultados, Pesquisa com IA tenta ampliar o conjunto de resultados reenviando automaticamente a consulta com parâmetros modificados. Para obter mais detalhes sobre o reenvio de consulta, consulte Reenvio automático de consulta de pesquisa.<br><br>Tipo: inteiro<br><br>Valor padrão: 10<br><br>Valores compatíveis: 0 ou positivo |
| Limite de resultados do Genius | Número máximo de cartões de resposta de resultado do Genius que a aplicação deve exibir na página de resultados de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação.<br><br>Tipo: inteiro<br><br>Valores compatíveis: 0 ou positivo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Quando **Limite de resultados do Genius** For definido como 2 ou superior e uma pesquisa retornar várias respostas de resultados do Genius, os cartões de resposta serão exibidos em um carrossel. Você pode rolar o carrossel e selecionar o cartão de resposta do qual deseja executar a ação.<br><br>**Nota:** As aplicações de pesquisa exibem um máximo de 10 cartões de resposta por consulta de pesquisa. Se você definir este limite como 11 ou mais, a aplicação de pesquisa ainda exibe um máximo de 10 cartões de resposta.<br><br>A partir da versão 6 de Now Assist em Pesquisa com IA, instalando Now Assist em Pesquisa com IA torna o valor desse campo padrão como 10 em vez de 1 quando você cria uma nova configuração de aplicação de pesquisa ou edita uma existente. |
| Limite de anexo | Número máximo de anexos agrupados a serem exibidos por padrão em um resultado de pesquisa primário quando o agrupamento de anexos é especificado em **Mostrar primário para resultados que são anexos** .<br><br>Os anexos além desse limite são ocultos por padrão e mostrados somente quando você seleciona **Mostrar mais** na lista de anexos do resultado da pesquisa primária.<br><br>Tipo: inteiro<br><br>Valor padrão: 5<br><br>Valores compatíveis: 0 ou positivo |
| Ativar controle de digitação | Opção de correção automática de termos de consulta de pesquisa para corresponder aos termos encontrados no dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona **Pesquisa com IA** como o mecanismo de pesquisa da aplicação.<br><br>Para obter mais detalhes sobre como lidar com configuração e comportamento de correção automática de erros de digitação, consulte Tratamento de erros de digitação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valores compatíveis:<br>• `true`: Corrigir automaticamente termos de consulta de pesquisa na aplicação de pesquisa.<br>• `false`: Não corrija automaticamente termos de consulta de pesquisa na aplicação de pesquisa. |
| Habilitar correspondência exata | Opção para usar correspondência exata na aplicação de pesquisa.<br><br>Quando esta opção for selecionada, se um resultado da pesquisa for **Número** o campo corresponde exatamente à pesquisa, a aplicação exibe o registro ou documento associado a esse resultado da pesquisa, ignorando a página de resultados da pesquisa. A correspondência exata também ignora todas as correspondências personalizadas definidas para a aplicação de pesquisa.<br><br>**Importante:** A correspondência exata não é compatível com portais. Se você habilitar essa opção para um portal, os usuários que pesquisam nesse portal poderão enfrentar problemas de navegação.<br><br>O comportamento de correspondência exata é controlado pelo `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.e` do sistema. O valor desta propriedade é um padrão de expressão regular Java. Somente consultas de pesquisa que correspondem ao padrão de expressão regular são avaliadas como possíveis correspondências exatas de registro. Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .<br><br>Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valor padrão: verdadeiro<br><br>Valores compatíveis: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisar formulário Configuração da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • *true*: Use correspondência exata na aplicação de pesquisa.<br>• *false*: Não use correspondência exata na aplicação de pesquisa. |
| Mostrar primário dos resultados que são anexos | Opção para exibir os resultados da pesquisa de anexos alinhados com os resultados primários na página de resultados da aplicação de pesquisa. Se desmarcado, os resultados da pesquisa de anexo serão exibidos separadamente dos resultados primários.<br><br>Para obter mais detalhes sobre os efeitos do agrupamento de anexos, consulte .<br><br>Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valor padrão: verdadeiro<br><br>Valores compatíveis:<br>• *true*: Agrupe os resultados da pesquisa de anexos alinhados com os resultados primários na aplicação de pesquisa.<br>• *false*: Exibe os resultados da pesquisa de anexos separadamente dos resultados primários na aplicação de pesquisa. |
| Mostrar contagem de resultados de pesquisa | Opção para exibir contagens de resultados de pesquisa para aspectos na página de resultados da aplicação de pesquisa.<br><br>Para obter mais detalhes sobre essa opção, consulte Exiba contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.<br><br>Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valor padrão: verdadeiro<br><br>Valores compatíveis:<br>• *true*: Exibir contagens de resultados de pesquisa para aspectos na página de resultados da aplicação de pesquisa.<br>• *false*: Não exiba contagens de resultados de pesquisa para aspectos na página de resultados da aplicação de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Perfil de pesquisa

O formulário Perfil de pesquisa contém informações sobre seus perfis de pesquisa definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um perfil de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar perfis de pesquisa, consulte Crie um perfil de pesquisa.

#### Perfil de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo do perfil de pesquisa. |
| Descrição | Descrição de texto do perfil de pesquisa. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o perfil de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Atualização em | Data da última atualização do perfil de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Atualização de | Usuário que atualizou o perfil de pesquisa mais recentemente. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para ativar o perfil de pesquisa. |
| Estado | Estado do perfil de pesquisa.<br>• **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado.<br>• **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas.<br>• **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas. |

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de dicionário

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário contém informações sobre mapeamentos entre perfis de pesquisa e dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos. Use este formulário ao vincular dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa e. Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa.

#### Pesquisa com IA Dicionário de perfil M2M

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Dicionário | A palavra final ou o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa selecionado. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de dicionário. Esse campo é definido automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Dicionário de perfil M2M

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Perfil | O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a palavra de interrupção selecionada ou o dicionário de sinônimos. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou. |

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius contém informações sobre os relacionamentos entre as configurações de resultados do Genius e os perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular configurações de resultado do Genius aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de resultados do Genius

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Perfil | O perfil de pesquisa ao qual vincular a configuração de resultado do Genius. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou. |
| Configuração do resultado do Genius | A configuração de resultado do Genius para vincular ao perfil de pesquisa especificado. |
| Ordem | Ordem de avaliação para a configuração do resultado Genius no contexto do perfil de pesquisa. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de configuração do resultado do Genius. Esse campo é definido automaticamente. |

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa contém informações sobre relacionamentos entre origens de pesquisa e perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular fontes de pesquisa a perfis de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como vincular origens de pesquisa aos seus perfis de pesquisa, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Perfil | O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou. |
| Fonte de pesquisa | A origem de pesquisa que você deseja vincular ao perfil de pesquisa especificado. |
| Excluir na pesquisa regular | Opção para excluir conteúdo desta fonte de pesquisa ao gerar resultados de pesquisa padrão para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de origem de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Excluir em Now Assist Resultados do Genius | Opção para excluir conteúdo desta fonte de pesquisa ao gerar respostas de resultado do Genius para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado. Esta opção se aplica a todos os resultados Genius, não apenas Now Assist Resultados do Genius. |
| Excluir anexos em Now Assist Resultados do Genius | Opção para excluir anexos desta fonte de pesquisa ao gerar respostas de resultado do Genius para pesquisas que usam o perfil de pesquisa selecionado. Se `Exclude in Now Assist Genius Results` não está selecionado, selecionar esta opção não tem efeito. Esta opção se aplica a todos os resultados Genius, não apenas Now Assist Resultados do Genius.<br><br>**Nota:** A seleção desta opção não tem efeito nas origens de pesquisa criadas a partir de *externo* fontes indexadas (aquelas que indexam conteúdo externo). Isso afeta somente fontes de pesquisa criadas a partir de *interno* fontes indexadas (aquelas que indexam conteúdo de ServiceNow AI Platform®). |

### Formulário de pós-processadores com script de pesquisa

O formulário Pesquisar pós-processadores com script contém informações sobre scripts de pós-processamento definidos nas configurações da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar pós-processadores com script de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar pós-processadores com script de pesquisa, consulte Usando pós-processadores com script de pesquisa em Pesquisa com IA configurações da aplicação.

### Formulário de pós-processadores com script de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar o pós-processador de script de pesquisa. |
| Nome | Nome do pós-processador do script de pesquisa. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o pós-processador de script de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Tipo | Tipo de registro no qual o pós-processador de script de pesquisa opera.<br><br>Valores válidos: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário de pós-processadores com script de pesquisa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • *`Genius Result`*: O script opera em um registro de resposta de resultado do Genius.<br>• *`Search Result`*: O script opera em um registro de resultado de pesquisa. |
| Script de pós-processamento | Função de script do lado do servidor que usa um objeto de registro como parâmetro. Quando o pós-processador com script de pesquisa está vinculado a uma configuração da aplicação de pesquisa, os resultados da pesquisa refletem as mudanças feitas no objeto de registro nesta função de script.<br><br>Como exemplo, esta função de script de pós-processamento opera nos resultados de pesquisa da tabela kb_knowledge, transformando os valores do campo de data sys_updated_on em um formato legível:<br>`function process(record) {`<br>`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`<br>`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`<br>`  var table = record.getTable();`<br>`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`<br>`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`<br>`  return;`<br>`  function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {`<br>`  // Time gaps in ms`<br>`  var MINUTE_GAP = 60000;`<br>`  var HOUR_GAP = 3600000;`<br>`  var DAY_GAP = 86400000;`<br>`  var WEEK_GAP = 604800000;`<br>`  var MONTH_GAP = 2592000000;`<br>`  var YEAR_GAP = 31536000000;`<br>`  var gap = new Date().getTime() - rawDate;`<br>`  if (gap < MINUTE_GAP) {`<br>`  return gs.getMessage('Just Now');`<br>`  } else if (gap > MINUTE_GAP && gap < 2 * MINUTE_GAP) {` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pós-processadores com script de pesquisa

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | return gs.getMessage('1 minute ago');<br>} else if (gap < HOUR_GAP) {<br>return gs.getMessage('{0} minutes ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));<br>} else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2 * HOUR_GAP) {<br>return gs.getMessage('1 hour ago');<br>} else if (gap < DAY_GAP) {<br>return gs.getMessage('{0} hours ago', '' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));<br>} else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 * DAY_GAP) {<br>return gs.getMessage('1 day ago');<br>} else if (gap < WEEK_GAP) {<br>return gs.getMessage('{0} days ago', '' + Math.floor(gap / DAY_GAP));<br>} else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2 * WEEK_GAP) {<br>return gs.getMessage('1 week ago');<br>} else if (gap < MONTH_GAP) {<br>return gs.getMessage('{0} weeks ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));<br>} else if (gap > MONTH_GAP && gap < 2 * MONTH_GAP) {<br>return gs.getMessage('1 month ago');<br>} else if (gap < YEAR_GAP) {<br>return gs.getMessage('{0} months ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));<br>} else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 * YEAR_GAP) {<br>return gs.getMessage('1 year ago');<br>} else {<br>return gs.getMessage('{0} years ago', '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));<br>}<br>}<br><br>for (var i = 0; i < transformableDateFields.length; i++) {<br>var fieldName = transformableDateFields[i];<br>var updatedDateField = record.getField(fieldName);<br>if (updatedDateField !== null) {<br>var updatedDateRaw = updatedDateField.getValue();<br>if (updatedDateRaw != null) {<br>var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw); |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de pós-processadores com script de pesquisa

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate);<br>}<br>}<br>}<br>}<br><br>**Nota:** A IU exibe uma visão geral dos métodos de API utilizáveis na função de script de pós-processamento.<br><br>Você pode copiar o código de um script de pós-processador existente para usar como ponto de partida para sua própria função de script. Para acessar scripts de pós-processador existentes, abra a tabela Pesquisar pós-processadores com script [sys_search_scripted_processor] na exibição de lista seguindo estas etapas:<br>1. Selecione **"Tudo"**.<br>2. No campo Filtro, insira sys_search_scripted_processor.list .<br>3. Pressione Enter. |

### Pesquisar origem

O formulário Origem da pesquisa contém informações sobre fontes de pesquisa que você pode disponibilizar em Pesquisa com IA experiências de pesquisa do usuário. Use este formulário ao criar ou modificar uma origem de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar fontes de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

### Pesquisa com IA Formulário de origem

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Origem indexada | Referência a uma origem indexada.<br><br>Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA. |
| Condições | Conjunto de condições de filtro que os documentos da origem indexada devem atender para serem incluídos na origem de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Formulário de origem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Para obter mais detalhes sobre condições de filtro, consulte Filtros . |

### Formulário Configuração do índice semântico

O formulário Configuração do índice semântico contém informações sobre configurações de indexação semântica para um Pesquisa com IA origem indexada. Use este formulário ao definir ou modificar configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

Para obter detalhes sobre como definir e modificar configurações de indexação semântica para uma origem indexada, consulte Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada.

**Nota:** Este formulário só está disponível quando Pesquisa com IA Controlador semântico plug-in ( com.glide.ais.semantic_search ) está ativo em sua instância. Para ativar este plug-in, sua instância deve ter pelo menos um Now Assist aplicação instalado.

### Formulário Configuração do índice semântico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do índice semântico gerado por esta configuração de índice semântico. Por exemplo, se você estiver criando uma configuração de índice semântico para a origem indexada da Tabela de conhecimento, poderá nomeá-la `Knowledge-Table-semantic-index` .<br>**Nota:** O nome do índice semântico não pode conter caracteres especiais, sublinhados ou espaços em branco. |
| Modelos de integração | Lista de modelos de incorporação a serem usados para a configuração do índice semântico.<br>• Valor padrão: *`ServiceNow Embedding (E5)`*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *`ServiceNow Embedding (E5)`*: Use o modelo de incorporação aprimorado do E5 para conteúdo no índice semântico. O limite do codificador do modelo de incorporação é de 512 termos.<br>◦ Azure OpenAI Incorporação: Use Azure OpenAI modelo de incorporação ajustado para conteúdo no índice semântico. Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de incorporação externo ou personalizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração do índice semântico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Google Gemini Incorporação: Use Google Gemini modelo de incorporação ajustado para conteúdo no índice semântico. Para obter mais informações, consulte Configuração de um modelo de incorporação externo ou personalizado.<br>◦ Incorporação personalizada: Use o modelo de incorporação personalizado ajustado para o conteúdo no índice semântico. Para obter mais informações, consulte Como configurar Bring your own model (BYOM). |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do índice semântico para sua instância. Pesquisa com IA ignora configurações de índice semântico inativas ao indexar conteúdo da origem de índice especificada. |
| Origem indexada | Referência ao Pesquisa com IA origem indexada à qual você deseja aplicar esta configuração de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente.<br>Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro de configuração do índice semântico. Esse campo é definido automaticamente. |
| Configuração de bloco para incorporação | |
| Estratégia de bloco | Estratégia a ser usada ao agrupar texto indexado semanticamente para o modelo de incorporação.<br>• Valor padrão: *Passage*<br>• Valores compatíveis:<br>◦ *Passage*: Estratégia em bloco para valores de campo de texto mais longos. Texto de índice de valores de campos semânticos em blocos. Cada bloco contém um número máximo de palavras ou frases determinado pelo seu *Chunk Unite*. *Chunk Size*seleções.<br>◦ *Truncate*: Estratégia em bloco para valores de campo de texto curto. Concatene todos os valores de campo de índice semântico e execute a |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário Configuração do índice semântico**

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | indexação semântica para termos até *Maximum Total Words*limite.<br>○ *Full Text*: Estratégia em bloco para valores de campo de texto curto. Concatene todos os campos de índice semântico e execute a indexação semântica para todos os termos até o limite do codificador do modelo de incorporação.<br>• Tipo: lista de seleção |
| Frases sobrepostas | Número de frases a serem sobrepostas entre blocos ao indexar texto de valores de campo de índice semântico. Valores de sobreposição mais altos aumentam a recuperação da pesquisa de vetor semântico em detrimento do desempenho.<br>Este campo aparece somente quando *Passage*selecionado em *Chunking Strategy*.<br>• Valor padrão: 5<br>• Valores compatíveis: Qualquer número inteiro não negativo<br>• Tipo: inteiro |
| Unidade de bloco | Unidade textual a ser usada como base para o tamanho do bloco ao indexar valores de campo semântico para pesquisa de vetor semântico.<br>Este campo aparece somente quando *Passage*selecionado em *Chunking Strategy*.<br>• Valor padrão: *Words*<br>• Valores compatíveis:<br>○ *Words*: Use palavras como a unidade textual pela qual os valores do campo de índice semântico são agrupados. Cada bloco pode incluir até *Chunk Size*palavras.<br>○ *Sentences*: Use frases como a unidade textual pela qual os valores do campo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Configuração do índice semântico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | de índice semântico são agrupados. Cada bloco pode incluir até *Chunk Size*frases.<br>• Tipo: lista de seleção |
| Tamanho do bloco | Número máximo de palavras ou frases (dependendo do seu *Chunk Unit*(seleção) para incluir em um bloco ao indexar valores de campo semântico para pesquisa de vetor semântico.<br>Este campo aparece somente quando *Passage*selecionado em *Chunking Strategy*.<br>• Valor padrão: 250 quando *Words*selecionado em *Chunk Unit*, ou 15 quando *Sentences*selecionado em *Chunk Unit*<br>• Valores compatíveis: Qualquer número inteiro não negativo<br>• Tipo: inteiro |
| Total máximo de palavras | Número máximo de palavras a serem indexadas para pesquisa de vetor semântico a partir dos valores concatenados de todos os campos de índice semântico.<br>Este campo aparece somente quando *Truncate*selecionado em *Chunking Strategy*.<br>• Valor padrão: 500<br>• Valores compatíveis: Qualquer número inteiro não negativo<br>• Tipo: inteiro |

### Campo de índice semântico

O formulário Campo de índice semântico contém informações sobre um campo de um Pesquisa com IA fonte indexada que você deseja indexar para pesquisa de vetor semântico. Use este formulário ao definir ou modificar campos de índice semântico em uma configuração de índice semântico.

Para saber mais sobre como definir e modificar configurações de indexação semântica para uma origem indexada, consulte Defina as configurações de indexação semântica para uma origem indexada. Para obter detalhes sobre os campos de configuração do índice semântico, consulte Formulário Configuração do índice semântico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Este formulário só está disponível quando Pesquisa com IA Controlador semântico plug-in ( com.glide.ais.semantic_search ) está ativo em sua instância. Para ativar este plug-in, sua instância deve ter pelo menos um Now Assist aplicação instalado.

### Campo de índice semântico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do índice semântico | O nome do índice semântico definido na configuração do índice semântico primário do campo de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente. |
| Origem | ServiceNow AI Platform® tabela de origem cujo valor você deseja incluir no índice semântico. |
| Tipo | Tipo de objeto a ser indexado para pesquisa de vetor semântico.<br>• Valor padrão: `Field`<br>• Valores compatíveis:<br>◦ `Field`: Campo do ServiceNow AI Platform tabela de origem especificada por seu `Source`seleção.<br>◦ `Attachment`: Anexos do ServiceNow AI Platform tabela de origem especificada por seu `Source`seleção.<br>• Tipo: lista de seleção |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o registro do campo de índice semântico. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ordem | Ordem de concatenação do valor deste campo em relação aos valores de outros campos de índice semântico definidos na mesma configuração de índice semântico. Os campos com valores inferiores aparecem primeiro na concatenação.<br>O valor deste campo só é significativo quando `Truncate`ou `Full Text`selecionado em `Chunking Strategy`para a configuração do índice semântico primário do campo de índice semântico.<br>• Valores compatíveis: Qualquer número inteiro positivo<br>• Tipo: inteiro |
| Campo | Nome do campo da tabela de origem a ser incluído no índice semântico. O valor deste campo será tratado de acordo com a configuração do índice semântico primário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campo de índice semântico

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | especificada *Chunking configuration for embedding*configurações.<br><br>Este campo é definido automaticamente como *attachment_body*quando *Attachment*selecionado em *Type*. |

### Formulário Opção de classificação

O formulário Opção de classificação contém informações sobre as opções de classificação de resultado de pesquisa definidas em Pesquisa com IA configurações da aplicação. Use este formulário ao criar ou modificar uma opção de classificação de resultado de pesquisa para uma configuração de aplicação de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como criar ou editar opções de classificação de resultado de pesquisa, consulte Opções de classificação do resultado da pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA.

### Formulário Opção de classificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo exibido para a opção de classificação do resultado da pesquisa no menu de classificação da aplicação de pesquisa. |
| Campo de classificação | Nome de um campo de tabela de origem ou campo de índice comum que a opção de classificação usa para classificar os resultados da pesquisa.<br><br>O campo de classificação pode ser um campo de data, número ou cadeia de caracteres.<br><br>**Nota:** Se você especificar um campo de classificação de um tipo incompatível, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a opção de classificação.<br><br>O oferece suporte aos seguintes formatos:<br><br>**Qualificado** [indexed_source_table_name].[field_name] **entrada**<br><br>Classifique os resultados da pesquisa em seus valores no campo da tabela especificada.<br><br>Por exemplo, insira kb_knowledge.author Para classificar os resultados da pesquisa por seus valores de campo Autor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Opção de classificação

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** O perfil de pesquisa vinculado da configuração da aplicação de pesquisa primária deve incluir uma origem de pesquisa derivada da tabela de origem indexada especificada. Se esta condição não for atendida, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a opção de classificação.<br><br>**Nome do campo de índice comum não qualificado**<br><br>Classifique os resultados da pesquisa em seus valores a partir do comum especificado Pesquisa com IA campo de índice.<br><br>Por exemplo, insira título para classificar os resultados da pesquisa com base em seus títulos, ou idioma para classificar os resultados da pesquisa com base no idioma.<br><br>. [indexed_source_table_name] o qualificador deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabelas secundárias de origem indexadas para este qualificador.<br><br>Os casos especiais incluem:<br><br>**Classificando nos campos da tabela primária**<br><br>Se você especificar um campo de tabela primária de origem indexada em uma opção de classificação, Pesquisa com IA inclui valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada.<br><br>Por exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para a tabela personalizada primária [u_parent] que é estendida pela tabela personalizada secundária [u_child] e especifique u_parent.author como o campo de uma opção de classificação. Quando um usuário aplica a opção de classificação, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Opção de classificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Pesquisa com IA usa ambos u_parent.author e. u_child.author valores de campo para classificar a lista de resultados de pesquisa.<br>**Classificando nos campos da tabela secundária**<br>Você pode especificar um campo exclusivo para uma tabela secundária de origem indexada como um campo de opção de classificação.<br>Continuando com o exemplo anterior, se sua tabela Secundário [u_child] incluir um **Editor** Campo que não está presente na tabela primária [u_parent], você pode definir u_parent.editor como um campo de opção de classificação para classificar resultados de pesquisa usando os valores desse campo.<br>**Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como o qualificador, não o nome da tabela secundária. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para a opção de classificação do resultado da pesquisa. Esse campo é definido automaticamente. |
| Crescente | Opção para fazer com que a opção de classificação do resultado da pesquisa exiba resultados em ordem crescente (a a z). Desmarque esta opção para fazer com que a opção de classificação do resultado da pesquisa exiba os resultados em ordem decrescente (z a A). |
| Ativo | Opção para ativar a opção de classificação do resultado da pesquisa para uso no aplicativo de pesquisa. |

### Grupo de leitores de sugestões

O formulário Grupo de leitores de sugestões contém informações sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao modificar configurações para tipos de sugestão de preenchimento automático em Pesquisa com IA aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como configurar sugestões de preenchimento automático em Pesquisa com IA aplicações, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

### Grupo de leitores de sugestões

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de sugestão | Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente. |
| Cabeçalho de seção | Cabeçalho exibido no campo de pesquisa da aplicação para sugestões de preenchimento automático deste tipo. |
| Aplicação | Escopo da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente. |
| Ordem | Ordem de aparência no campo de pesquisa da aplicação para a seção que contém sugestões de preenchimento automático deste tipo. O sistema usa este campo para determinar a ordem de exibição quando uma configuração da aplicação de pesquisa inclui vários tipos de sugestão com o mesmo **Modo de clique** configuração. |
| Limite de sugestão | Número máximo de sugestões de preenchimento automático deste tipo que a aplicação deve exibir no campo de pesquisa. |
| Modo de clique | Opção para controlar a exibição da seção que contém sugestões de preenchimento automático deste tipo.<br>• Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas quando o usuário selecionar o campo de pesquisa de aplicação vazio pela primeira vez.<br>• Se desmarcada, sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas conforme o usuário insere termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação.<br>**Nota:** Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de configuração do modelo de IA generativa

O formulário de configuração do modelo de IA generativa contém informações sobre um modelo de incorporação personalizado que é seu Pesquisa com IA Geração aumentada por recuperação( RAG a aplicação usa para gerar incorporações para indexação semântica. Use este formulário ao criar ou modificar um modelo de incorporação personalizado.

Para obter detalhes sobre como criar ou modificar um modelo de incorporação personalizado, consulte Crie um modelo de incorporação personalizado.

#### Configuração do modelo da IA generativa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Opção para ativar o modelo de incorporação. |
| Modelo | Nome exclusivo do modelo de incorporação. |
| Domínio | Domínio ao qual você deseja associar o modelo. Por exemplo, Pesquisa com IA RAG. |
| Externo | Opção para fazer com que este modelo seja usado externamente. |
| Alias de credencial e conexão | Alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o modelo de incorporação personalizado. |
| Idioma compatível | Idiomas compatíveis com este modelo. Por padrão, o idioma compatível é o inglês. |
| Tipo de modelo | Tipo de modelo usado para uma finalidade específica. Por exemplo, Modelo de incorporação. |
| Dimensão do vetor | Valor da dimensão vetorial que não deve exceder 4096.<br>Este campo será exibido somente se você tiver selecionado Modelo de incorporação em **Tipo de modelo** campo. |
| Aplicação | Nome da aplicação para a qual este modelo está configurado. |
| Provedor | Nome do mapeamento do provedor de IA generativa. Por exemplo, Embedder genérico. |
| Máximo de tokens | Limite máximo para gerar incorporações. |

### Estendendo Pesquisa com IA com ServiceNow Store aplicações e integrações

Aplicações e integrações do ServiceNow® Store estender Pesquisa com IA e fornecem informações sobre o uso e o comportamento da pesquisa.

**Pesquisa com IA spoke**

Isso IntegrationHub o spoke habilita o armazenamento de dados de documentos de aplicações de terceiros no Pesquisa com IA usando Flow Designer. Os usuários podem acessar os dados indexados por meio de portais que têm Pesquisa com IA habilitado.

**Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso Solução para Performance Analytics e relatórios ajuda Pesquisa com IA os administradores analisam tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revisam o registro indexado e as configurações e visualizam os resultados da consulta de pesquisa.

**Pesquisa com IA para Next Experience**

. Pesquisa com IA para Next Experience ServiceNow® Store a aplicação permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa configurável do espaço.

**Now Assist em Pesquisa com IA**

. Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store a aplicação combina o poder da pesquisa com . Serviço Now LLM agentic Modelo de IA Para responder a perguntas em pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.

### Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

ServiceNow® Soluções para Análise da plataforma e relatórios contém pré-empacotado Performance Analytics e. Emissão de relatórios conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform® produtos. Isso Solução para Performance Analytics e relatórios ajuda Pesquisa com IA os administradores analisam tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revisam o registro indexado e as configurações e visualizam os resultados da consulta de pesquisa.

## Funções necessárias

As seguintes funções estão associadas a esta solução:

- ServiceNow AI Platform Administrador (admin): Instale e ative isso Solução para Performance Analytics e relatórios e fazer as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Pesquisa com IA Administrador (ais_admin): Revise o. Pesquisa com IA painéis. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas. Teste as consultas de pesquisa usando o módulo de IU de visualização de pesquisa.
- Administrador da Análise da experiência do usuário (analytics_admin), visualizador da Análise da experiência do usuário (analytics_viewer), administrador da Análise do portal do usuário (portal_analytics_admin), visualizador da Análise do portal (portal_analytics_viewer), administrador do Web Analytics (web_analytics_admin) ou visualizador da Web Analytics (web_analytics_viewer): Exiba o. Pesquisa com IA Métricas e relatórios do painel de análise.
- Representador (Impostor): Exiba intenções de NLU detectadas em consultas, habilite a depuração ou pesquise como outro usuário no módulo de IU de visualização de pesquisa.

**Tópicos relacionados**

Soluções de Análise de plataforma

### Ative o. Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

Ative o pacote de conteúdo ServiceNow® Store aplicação para Solução para Performance Analytics e relatórios.

## Antes de Iniciar

. Análise da experiência do usuário Aplicação de API do ServiceNow Store deve ser ativado em sua instância.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Procure Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadoe verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de um Now Support conta e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. . Now Support a conta e a instância devem fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instale um produto da ServiceNow em ServiceNow Store.
3. Pesquisar `Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA` .
4. Instale a aplicação.

### Resultado

Os seguintes menus e módulos da aplicação aparecem no navegador de aplicações:

| Aplicação | Caminho do navegador de aplicações |
|---|---|
| Pesquisa com IA Painel de perfil | *`Pesquisa com IA`* > **Análise** *`Pesquisa com IA`* > **Pesquisar análise de perfil** |
| Painel do Pesquisa com IA | *`Pesquisa com IA`* > **Análise** *`Pesquisa com IA`* > **Análise do Índice de pesquisa** |
| IU de visualização de pesquisa | *`Pesquisa com IA`* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa** |

**Nota:** Imediatamente após a instalação, o Pesquisa com IA os painéis estarão vazios. Os painéis podem levar até uma hora para serem preenchidos com resultados.

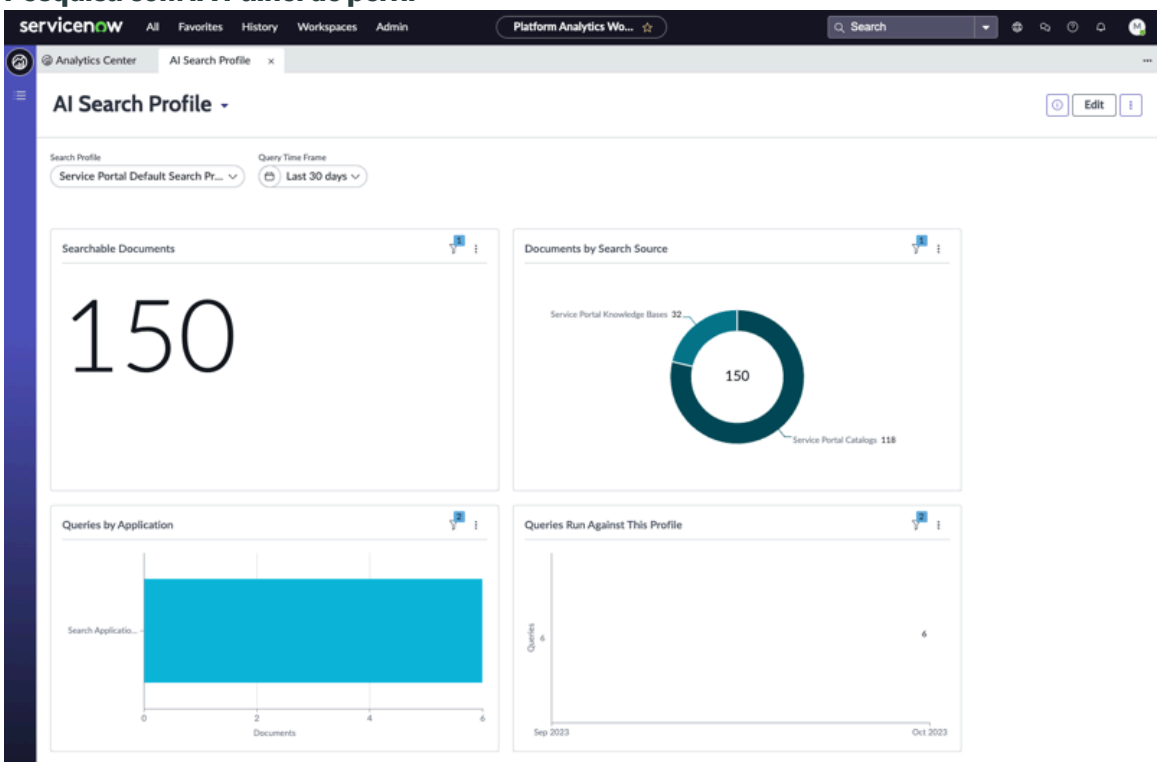
#### Pesquisa com IA Perfil painel

. Pesquisa com IA O painel de perfil resume as contagens de registros indexados e o tráfego de consulta de pesquisa associado a um perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA. Os filtros interativos permitem que os usuários escolham um perfil de pesquisa e selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Painel de perfil




Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de perfil**.

**Nota:** Se o painel exibir um A operação de leitura na tabela "<name>" do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da pesquisa com IA" foi negada mensagem informativa, peça ao administrador para executar as etapas descritas em Crie um privilégio de acesso entre escopos para Pesquisa com IA painéis para a tabela listada.

## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform®

Para exibir ou editar o painel, você deve ter ais_adminfunção.

Pode ser necessário funções adicionais para exibir e selecionar perfis de pesquisa para alguns Pesquisa com IA aplicações ou portais. Por exemplo, o. **Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC** para ESC O portal só ficará visível na lista de perfis de pesquisa se você tiver a função de administrador da Central do funcionário [sn_hr_sp.esc_admin].

## Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| Administrador do Pesquisa com IA | Revisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Documentos pesquisáveis | Pontuação única | sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile | Mostra o número de registros indexados que os usuários podem encontrar ao pesquisar com o perfil de pesquisa selecionado. |
| Documentos por origem de pesquisa | Rosca | sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source | Mostra o número de registros indexados acessíveis de cada origem de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa selecionado. |
| Consultas por aplicação | Barra | sys_search_event | Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo de consulta selecionado, agrupadas por aplicação de pesquisa. |
| Consultas executadas neste perfil | Linha | sys_search_event | Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo de consulta selecionado, agrupadas por mês. |

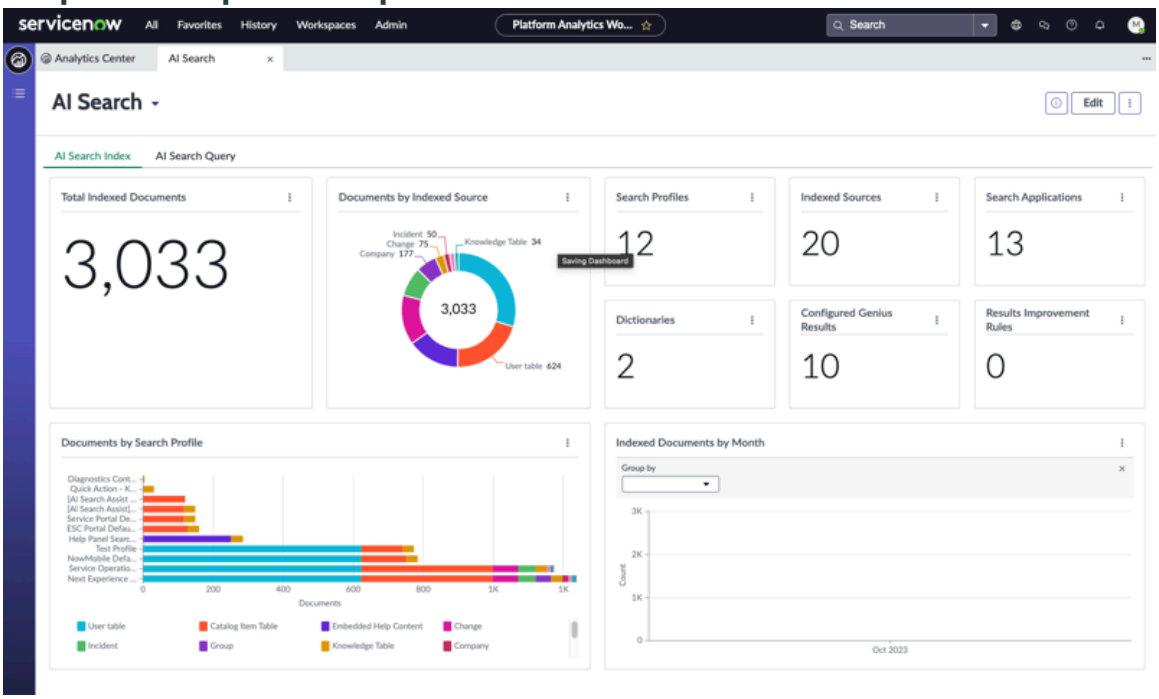
### Painel do Pesquisa com IA

. Pesquisa com IA o painel resume Pesquisa com IA documentos indexados, definições de configuração em uso e tráfego de consulta de pesquisa. Um filtro interativo permite que os usuários selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

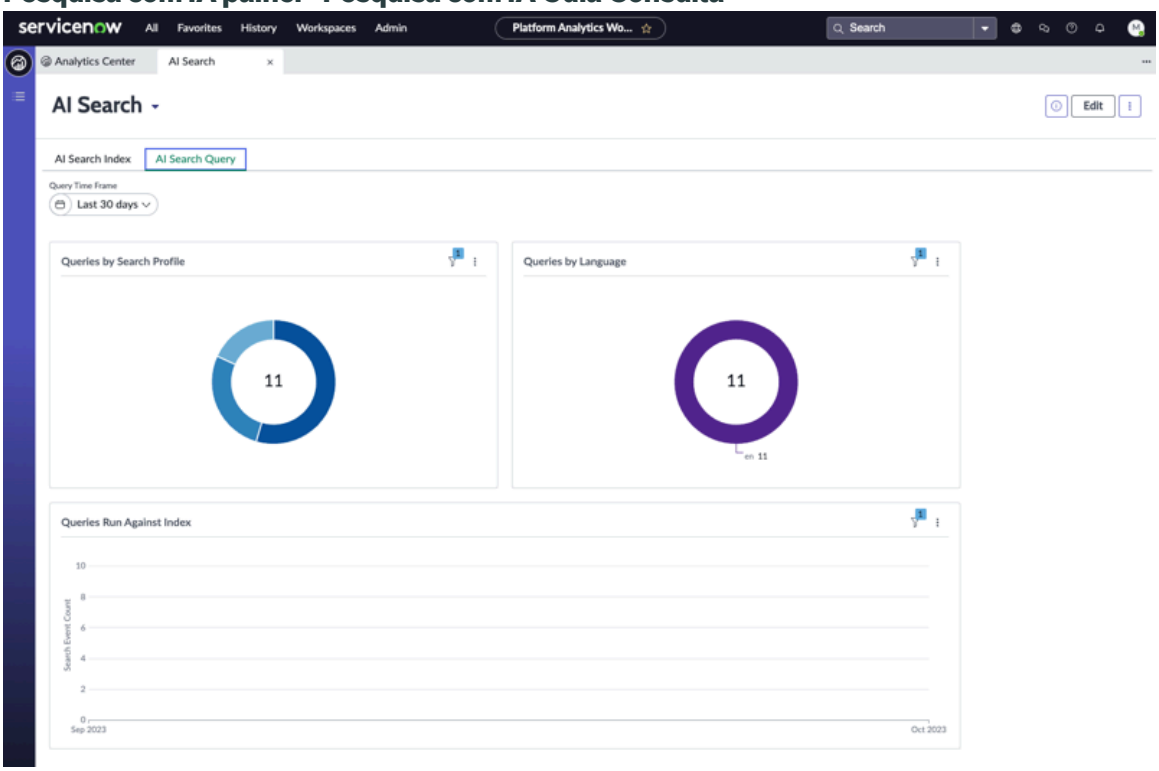
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA painel - Pesquisa com IA Guia índice




### Pesquisa com IA painel - Pesquisa com IA Guia Consulta




Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Análise do Índice de pesquisa**.

**Nota:** Se o painel exibir um A operação de leitura na tabela "<name>" do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da pesquisa com IA" foi negada mensagem informativa, peça ao administrador para executar as etapas descritas em Crie um privilégio de acesso entre escopos para Pesquisa com IA painéis para a tabela listada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform®

Para exibir ou editar o painel, você deve ter ais_adminfunção.

## Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| Administrador do Pesquisa com IA | Revisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA. |

## Visualizações de dados

### Pesquisa com IA Guia índice

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
| --- | --- | --- | --- |
| Total Documentos indexados | Pontuação única | sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats | Mostra o. número total de registros indexado por Pesquisa com IA.<br>**Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, esse número pode exceder o número total de registros pesquisáveis no índice. |
| Documentos por origem indexada | Rosca | sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents | Mostra o número de registros indexados por Pesquisa com IA, agrupado por origem indexada.<br>Para detalhar e exibir o número de para uma fonte indexada agrupada por tabela de origem, selecione o segmento de gráfico dessa origem indexada. Atualize o relatório para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisa com IA Guia índice

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | retornar à exibição de nível superior.<br><br>**Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, o número de registros relatados para uma origem indexada pode exceder o número total de registros pesquisáveis dessa origem indexada. |
| Perfis de pesquisa | Pontuação única | ais_search_profile | Mostra o número de perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA. |
| Origens indexadas | Pontuação única | ais_datasource | Mostra o número de origens indexadas definidas em Pesquisa com IAíndice. |
| Pesquisar aplicações | Pontuação única | sys_search_context_config | Mostra o número de configurações da aplicação de pesquisa definidas que usam Pesquisa com IA mecanismo de pesquisa. |
| Dicionários | Pontuação única | ais_dictionary | Mostra o número de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes definidos em Pesquisa com IA. |
| Resultados do Genius configurados | Pontuação única | ais_genius_result_configuration | Mostra o número de configurações de resultado do Genius definidas em Pesquisa com IA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA Guia índice

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Regras de melhoria de resultados | Pontuação única | ais_rule | Mostra o número de regras de melhoria de resultado definidas em Pesquisa com IA. |
| Perfil de pesquisa de documentos | Barra | sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile | Mostra o número de registros indexados pesquisáveis por meio de cada perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA. |
| Indexado Documentos Por mês | Barra | sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month | Mostra o número de registros recém-indexados agrupados por mês. |

### Pesquisa com IA Guia Consulta

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Consultas por perfil de pesquisa | Rosca | sys_search_event | Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupadas por perfil de pesquisa usado. |
| Consultas por idioma | Rosca | sys_search_event | Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupadas por idioma de consulta ( ServiceNow AI Platform contexto do idioma). |
| Consultas executadas em relação ao índice | Linha | sys_search_event | Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupadas por mês. |

### Crie um privilégio de acesso entre escopos para Pesquisa com IA painéis

Habilite o. Pesquisa com IA painéis para ler registros de tabelas que não podem ser acessadas a partir do Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadoescopo da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

O Solução para Performance Analytics e relatórios para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o. Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Pesquisa com IA E Pesquisa com IA os painéis pertencem ao Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadoescopo da aplicação.

Se uma fonte indexada ou tabela de origem de pesquisa não puder ser acessada a partir deste escopo, os painéis exibirão a seguinte mensagem informativa:

A operação de leitura na tabela "<name>" do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da pesquisa com IA" foi negada. A aplicação "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" deve declarar um privilégio de acesso entre escopos. Entre em contato com o autor da aplicação para atualizar suas solicitações de privilégio.

Para resolver esse problema, defina um privilégio de acesso à tabela entre escopos para Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadoaplicação.

Para obter mais informações sobre privilégios entre escopos, consulte Registro de privilégio entre escopos .

### Procedimento

1. Defina o contexto do escopo da aplicação atual como Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadousando o seletor de aplicações .
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Privilégio entre escopos, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Escopo de destino | <table scope> |
| Nome de destino | <table name> |
| Tipo de destino | Tabela |
| Operação | Leitura |
| Status | Permitido |

5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo privilégio entre escopos aparece na tabela de privilégios entre escopos.

#### Pesquisa com IA Painel de análise

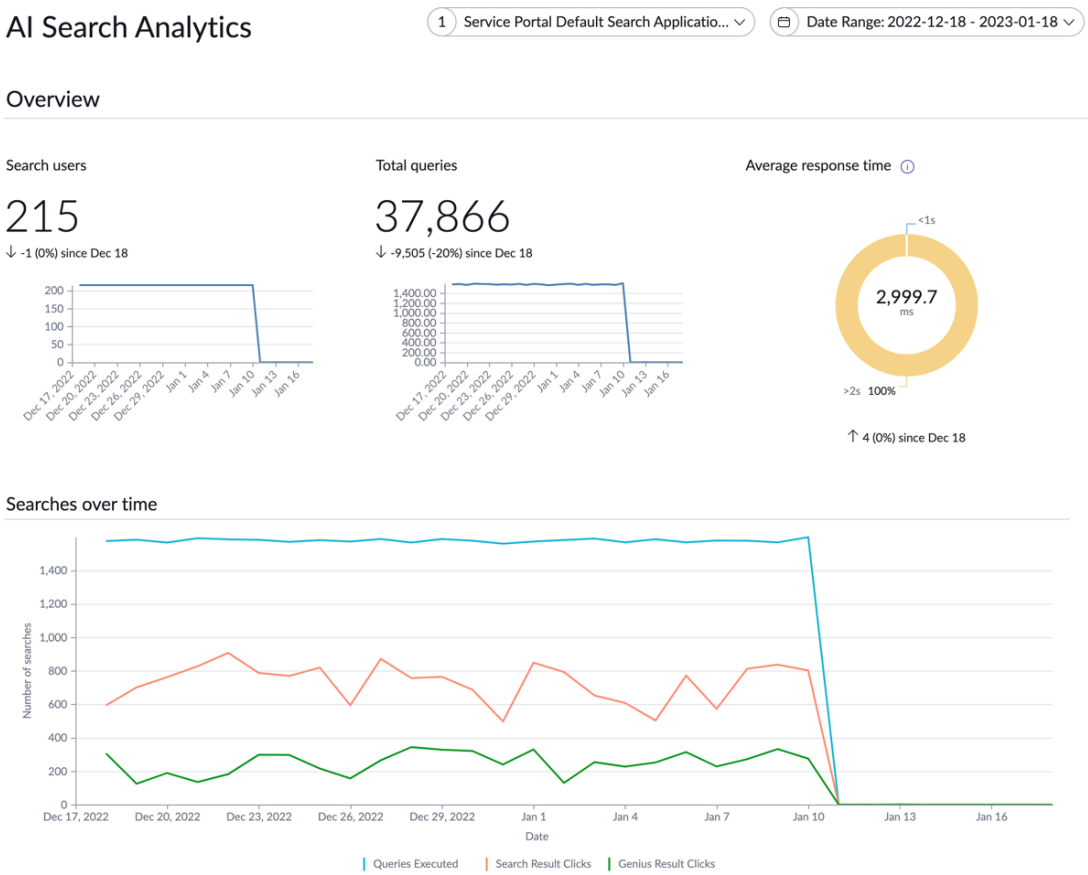
. Pesquisa com IA O painel de análise exibe as principais métricas de desempenho, tendências e relatórios do Pesquisa com IA em sua página principal. A página Consultas exibe informações adicionais sobre consultas de pesquisa. Os filtros interativos permitem que os

Tradução automática

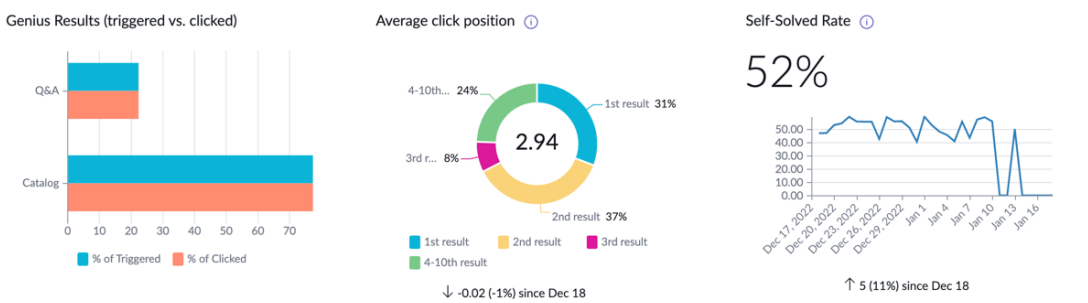
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

analistas exibam a análise de desempenho de aplicações de pesquisa individuais nos últimos 180 dias e selecionem o intervalo de tempo a ser analisado.

### Pesquisa com IA Painel de análise - Página principal, seção Visão geral




### Pesquisa com IA Painel de análise - Página principal, seção Resultados da pesquisa




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisa com IA Painel de análise - Página principal, seção Consultas

Queries

View all

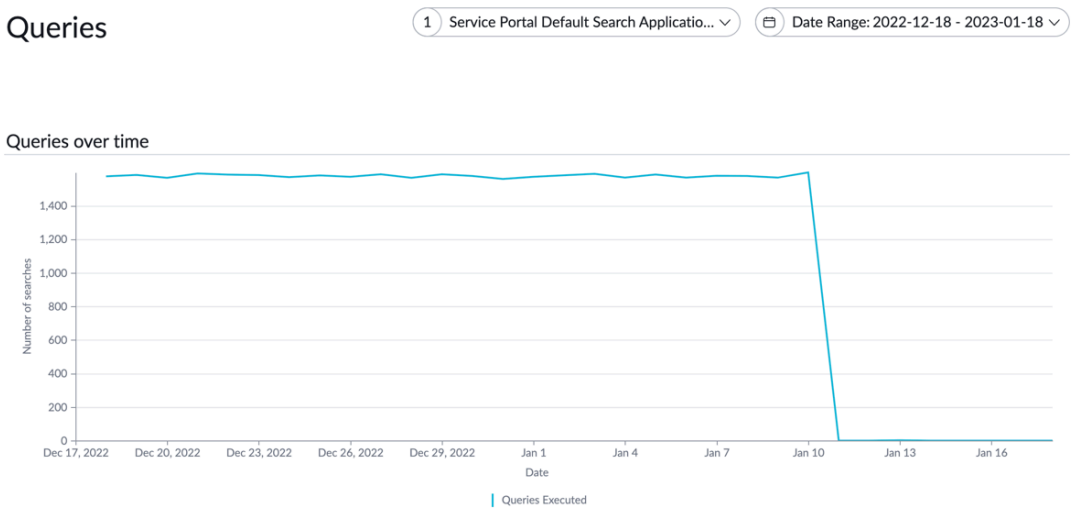
| Top queries | % of total queries | Queries with no clicks | Queries | Queries with no results | Queries |
|---|---|---|---|---|---|
| outlook | 12.6 | iphone | 1,735 | backpack | 4,728 |
| headset | 12.5 | outlook | 1,729 | bluetooth | 4,727 |
| ipad | 12.5 | what is spam | 1,571 | | |
| backpack | 12.5 | macbook | 1,253 | | |
| bluetooth | 12.5 | headset | 1,232 | | |

## Pesquisa com IA Painel de análise - Página principal, seção Resultados clicados mais alto

Top clicked results

| Title | Data source | % of views | Average click position |
|---|---|---|---|
| How to configure VPN for Apple Devices | Knowledge | 8.7 | 1 |
| (empty) | Knowledge | 8.5 | 2 |
| Logitech USB Headset for PC & Mac | Catalog Item | 8.4 | 2 |
| What is a cookie? | Knowledge | 8.4 | 2 |
| Plantronics Wideband Headset | Catalog Item | 8.3 | 1 |

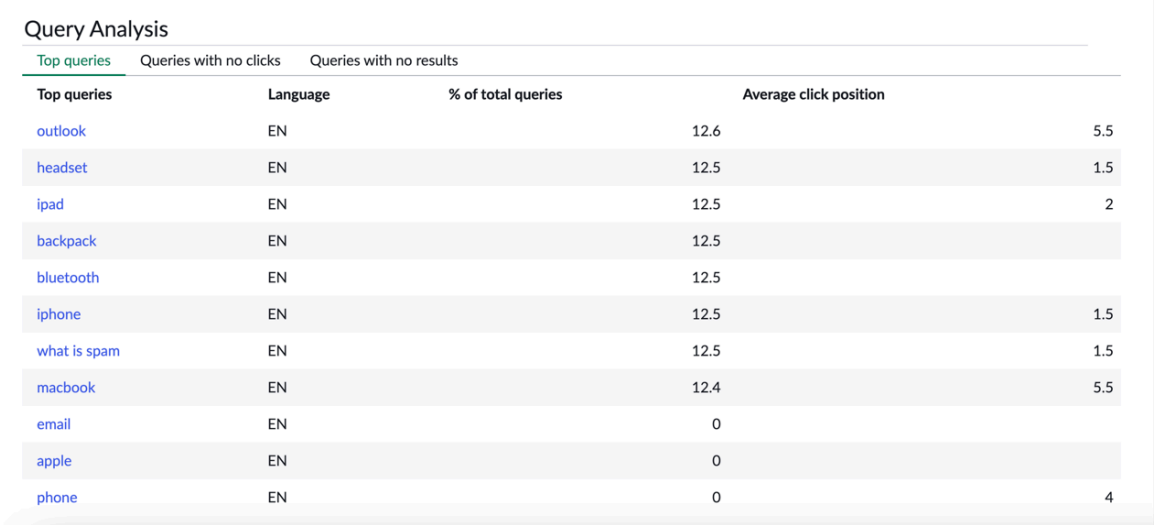
## Pesquisa com IA Painel de análise - Página de consultas, relatório de consultas ao longo do tempo




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Pesquisa com IA Painel de análise - Página Consultas, seção Análise de consulta**



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

| Top queries | Language | % of total queries | Average click position |
|---|---|---|---|
| outlook | EN | 12.6 | 5.5 |
| headset | EN | 12.5 | 1.5 |
| ipad | EN | 12.5 | 2 |
| backpack | EN | 12.5 | |
| bluetooth | EN | 12.5 | |
| iphone | EN | 12.5 | 1.5 |
| what is spam | EN | 12.5 | 1.5 |
| macbook | EN | 12.4 | 5.5 |
| email | EN | 0 | |
| apple | EN | 0 | |
| phone | EN | 0 | 4 |

Para acessar Pesquisa com IA Painel de análise, navegue até **Tudo** > **Análise da experiência do usuário**, selecione uma aplicação **Iniciar o Painel** E selecione o ícone Análise de pesquisa ou no menu de módulos. Para saber mais sobre Análise da experiência do usuário painel, consulte Visão geral do painel .

**Nota:** Se o painel não carregar, siga as etapas de Configurar Portal de serviços para enviar dados de análise para habilitá-lo.

Para acessar a página Consultas, selecione **Exibir tudo** em **Consultas** cabeçalho da seção da página principal.

Você pode melhorar a experiência visual usando o tema escuro. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com temas em Next Experience .

## Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

Para exibir o. Pesquisa com IA Painel de análise, você deve ter a função ais_admin e uma das seguintes funções:

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

## Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Usuário | Uso do painel |
| --- | --- |
| Qualquer um dos seguintes:<br>• Visualizador ou administrador do Portal Analytics<br>• Administrador ou visualizador da Análise de experiência do usuário<br>• Visualizador ou administrador do Web Analytics | • Exiba e monitore o uso da pesquisa e o desempenho da pesquisa para uma aplicação de pesquisa especificada e um intervalo de datas<br>• Analise as tendências de pesquisa para entender melhor as necessidades dos usuários finais da aplicação de pesquisa<br>• Obtenha informações sobre como melhorar a experiência de pesquisa e a cobertura de conhecimento identificando consultas de pesquisa comuns que não produzem resultados ou resultados de baixa qualidade |

## Filtros interativos

| Filtrar | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisar aplicação | Especifica a aplicação de pesquisa para a qual você deseja ver métricas, tendências e relatórios de análise de pesquisa. Você pode pesquisar uma aplicação de pesquisa ou selecionar seu nome na lista. Selecione **Aplicar** para fazer sua seleção de filtro entrar em vigor.<br>**Nota:** Você só pode selecionar uma única aplicação de pesquisa neste filtro.<br>A lista de filtros inclui aplicações de pesquisa configuradas para uso Pesquisa com IA e que são usados em qualquer um dos seguintes contextos:<br>• Um portal de serviços<br>• A Next Experience pesquisa do espaço<br>• Next Experience pesquisa global<br>• Plataforma para celular pesquisa<br>O painel relata métricas para todas as consultas de pesquisa na aplicação de pesquisa selecionada que atendem a. **Intervalo de datas** restrição. Isso pode incluir pesquisas do usuário enviadas diretamente para o aplicativo de pesquisa e pesquisas enviadas por meio da interação com outros ServiceNow AI Platform recursos, como Virtual Agent. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Filtrar | Descrição |
| --- | --- |
| Intervalo de data | Especifica o intervalo de datas para o qual você deseja ver métricas, tendências e relatórios de análise de pesquisa. Por padrão, o painel exibe dados dos últimos 30 dias. Você pode escolher um dos intervalos de datas predefinidos ou definir suas próprias datas de início e término. Selecione **Aplicar** para fazer sua seleção de filtro entrar em vigor.<br><br>O painel retém dados dos últimos 180 dias. Se você selecionar uma data fora desse intervalo, o sistema exibirá uma mensagem de erro e o painel será revertido para a última seleção de intervalo de datas válido. Se você não selecionou nenhum intervalo de datas válido, o painel será revertido para o intervalo de datas padrão.<br><br>**Nota:** Quando você seleciona um intervalo de datas personalizado, o painel pode levar mais tempo para carregar do que quando você seleciona um intervalo de datas predefinido.<br><br>O painel relata métricas para todas as consultas de pesquisa no intervalo de datas selecionado que atendem ao seu **Aplicação de pesquisa** restrição. Isso pode incluir pesquisas do usuário enviadas diretamente para o aplicativo de pesquisa e pesquisas enviadas por meio da interação com outros ServiceNow AI Platform recursos, como Virtual Agent. |

## Métricas, tendências e relatórios

O painel inclui uma página principal e uma página de consultas acessíveis no **Exibir tudo** link no **Consultas** seção.

**Nota:** Para melhorar o desempenho, o Pesquisa com IA O painel de análise armazena em cache os resultados de suas tabelas de origem por 60 segundos. Você pode não ver consultas de pesquisa dos últimos 60 segundos refletidas nas métricas, tendências e visualizações do painel.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
| --- | --- | --- | --- |
| Seção de Visão geral | | | |
| Pesquisar usuários | Linha | • Tendência e métrica: Pesquisa com IA Usuários de pesquisa exclusiva do | • A métrica indica a contagem total de usuários exclusivos que enviaram consultas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu<br>• Relatório: Pesquisa com IA Usuários da pesquisa diária do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_ | de pesquisa na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• A tendência descreve como o número de usuários de pesquisa exclusivos mudou na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• O relatório exibe o número de usuários de pesquisa exclusivos na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.<br>**Nota:** As pesquisas realizadas ao representar outro usuário são ignoradas para esta métrica, tendência e relatório. |
| Total de consultas | Linha | Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques do painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_ | • A métrica indica a contagem total de consultas de pesquisa enviadas na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• A tendência descreve como a contagem de consultas de pesquisa enviadas mudou na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• O relatório exibe a contagem de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | consultas de pesquisa enviadas na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. |
| Tempo médio de resposta | Rosca | • Tendência e métrica: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta da pesquisa do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera<br>• Relatório: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta diário do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_ | • A métrica indica o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa para a aplicação selecionada e o intervalo de datas.<br>• A tendência descreve como o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa mudou na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• O relatório exibe a distribuição dos tempos de resposta da consulta de pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. Os tempos de resposta são categorizados em menos de 1 segundo, 1 a 2 segundos ou > 2 segundos. |
| Seção Pesquisas ao longo do tempo | | | |
| Pesquisas ao longo do tempo | Linha | Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques do painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_ | A contagem de consultas de pesquisa executadas, cliques no resultado da pesquisa e cliques no resultado do Genius na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Seção de resultados da pesquisa | | | |
| Resultados do Genius (acionados versus clicados) | Barra horizontal | Pesquisa com IA Resultado do Genius de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re | As configurações de resultado Genius acionadas e selecionadas com mais frequência na aplicação selecionada no intervalo de datas. |
| Posição média de cliques | Rosca | Pesquisa com IA Posição média de clique do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_average_click_posi | • A métrica indica a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário para a aplicação selecionada e o intervalo de datas.<br>**Nota:** As posições indicam números de resultado. Por exemplo, uma posição 2 significa que o usuário selecionou o segundo resultado retornado para uma consulta de pesquisa.<br>• A tendência descreve como a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário mudou na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• O relatório exibe a distribuição de posições para resultados de consulta de pesquisa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | selecionados pelo usuário na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. |
| Taxa de solução automática | Linha | Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques do painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_ | • A métrica indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa para a aplicação selecionada e o intervalo de datas.<br>• A tendência indica como a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa mudou na aplicação selecionada e no intervalo de datas.<br>• O relatório indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. |
| Seção Consultas | | | |
| Principais consultas | Tabela | Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas, por porcentagem do total de consultas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas.<br><br>Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas desse relatório, selecione **Exibir tudo** em **Consultas** cabeçalho da seção. |
| Consultas sem cliques | Tabela | Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas para os quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem.<br><br>Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas desse relatório, selecione **Exibir tudo** em **Consultas** cabeçalho da seção. |
| Consultas sem resultados | Tabela | Pesquisa com IA Painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas que não produziram resultados, por contagem.<br><br>Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas desse relatório, selecione **Exibir tudo** em **Consultas** cabeçalho da seção. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página principal

| Título | Tipo de visualização | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Seção de resultados clicados na parte superior | | | |
| Resultados mais clicados | Tabela | Pesquisa com IA Conteúdo da pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co | Os resultados de pesquisa clicados com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas, por porcentagem de cliques que resultaram em um clique. |

### Página Consultas

| Título | Tipo de relatório | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Consultas ao longo do tempo | Linha | Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques do painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_ | A contagem de consultas de pesquisa executadas na aplicação selecionada para o intervalo de datas selecionado. |
| Análise de consulta | | | |
| Principais consultas | Tabela | Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas, por porcentagem do total de consultas de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas.<br><br>Para exibir detalhes adicionais sobre uma consulta de pesquisa, incluindo o tempo médio de resposta e os principais resultados, selecione a entrada de consulta na coluna Principais consultas.<br><br>Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Página Consultas

| Título | Tipo de relatório | Tabelas de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Consultas sem cliques | Tabela | Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas para os quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem.<br><br>Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela. |
| Consultas sem resultados | Tabela | Pesquisa com IA Painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re | As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas que não produziram resultados, por contagem.<br><br>Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela. |

### Personalize o logotipo da faixa para Pesquisa com IA Painel de análise

Adicione seu próprio logotipo à faixa do Pesquisa com IA Painel de análise.

### Antes de Iniciar

O Solução para Performance Analytics e relatórios para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o. Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Pesquisa com IA O painel de análise exibe ServiceNow logotipo na faixa. Você pode modificar os ativos do tema de UX para que o painel exiba seu próprio logotipo.

### Procedimento

1. Mude para Avançado Pesquisa com IA Aplicação de Ferramentas de gestão.
   Para obter detalhes sobre como alternar aplicações, consulte Alternar entre aplicações .
2. Para substituir o padrão **header_for_dashboard** Com uma versão que contém seu logotipo, execute as etapas a seguir.

   a. Navegue até a exibição da lista da tabela Ativo de tema de UX [sys_ux_theme_asset] selecionando **Todos** , inserindo `sys_ux_theme_asset.list` em **Filtro** E pressionando Enter.

   b. Abra **header_for_dashboard** registro.

   c. Selecione **Excluir**.

   d. Selecione **Novo**.

   e. No formulário Ativo de tema de UX, insira os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Categoria | Imagem |
| Nome | header_for_dashboard |

   f. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Gerenciar anexos e anexe a imagem do logotipo ao novo registro.
   Para saber mais sobre como gerenciar anexos de registro, consulte Gerenciar anexos .

   g. Selecione **Enviar**.

3. Para vincular seu novo ativo de tema de UX à faixa do Pesquisa com IA Painel de análise, execute as etapas a seguir.

   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Tema de UX [sys_ux_theme] selecionando **Todos** , inserindo `sys_ux_theme.list` em **Filtro** E pressionando Enter.

   b. Abra **Painel do SearchAnalytics** registro.

   c. Selecione **Legado: Tema de experiência** .

   d. Na lista Ativos de tema de UX, edite o registro de ativo existente.

   > **Nota:** Se você não vir a lista Ativos de tema de UX, configure o layout do formulário, Adicionando **Temas de UX->Tema** para a lista de campos selecionados. Quando solicitado, alterne para a edição da seção de formulário na aplicação Global. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configuração do layout do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No formulário Ativos de tema de UX, em **Ativo** , insira o valor `header_for_dashboard` .

f. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

A imagem do logotipo personalizado aparece na faixa do Pesquisa com IA Painel de análise.

#### Configurar Portal de serviços para enviar dados de análise

Habilite o carregamento de Pesquisa com IA Painel de análise configurando Portal de serviços para enviar dados de análise.

### Antes de Iniciar

O Solução para Performance Analytics e relatórios para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA deve ser ativado em sua instância. Para detalhes sobre como ativar esta solução, consulte Ative o. Solução para Performance Analytics e relatórios Para Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Pesquisa com IA O painel de análise não é carregado, você deve configurar o acompanhamento de Análise da experiência do usuário dados no Portal de serviços. Esta configuração é um pré-requisito para o painel.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Edite o. **Portal de serviços** registro.
3. Selecione **Criar configurações de análise** .
4. Em Análise da experiência do usuário Formulário Configurações, selecione **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado** e selecione **Atualizar** .

### Resultado

. Pesquisa com IA O painel de análise agora deve ser carregado corretamente.

#### IU de visualização de pesquisa para Pesquisa com IA

A IU de Visualização de pesquisa permite que você teste Pesquisa com IA consultas usando configurações de um perfil de pesquisa selecionado. As ferramentas do administrador ajudam você a revisar os dados e o feedback de desempenho da consulta de pesquisa, depurar consultas e substituir as configurações de consulta padrão para fins de teste.

Acesse a IU de Visualização de pesquisa navegando até *`Pesquisa com IA`* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.

### Funções necessárias de ServiceNow AI Platform®

- . ais_adminA função é necessária para exibir e usar a IU de visualização de pesquisa.
- A função de representação é necessária para alguns Pesquisa com IA ferramentas do administrador.

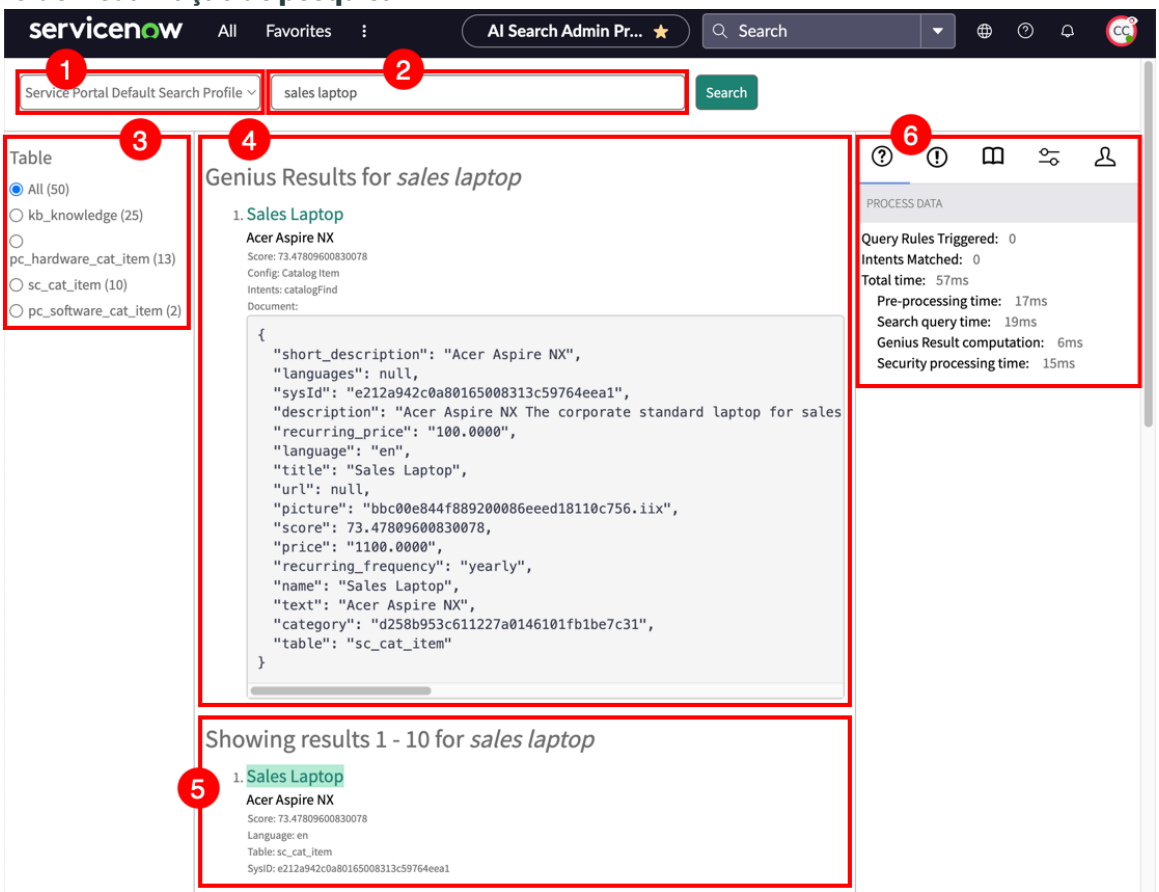
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . ais_high_security_adminA função é necessária para ignorar a fonte de pesquisa e a filtragem de segurança de conteúdo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Diagnostique problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização da pesquisa.

## Componentes de IU de visualização de pesquisa

### IU de visualização de pesquisa




### Componentes de IU de visualização de pesquisa

| Componente | Descrição |
|---|---|
| 1. Pesquisar lista de perfis | Selecione o perfil de pesquisa a ser aplicado ao visualizar consultas de pesquisa.<br><br>A lista inclui somente perfis de pesquisa publicados que tenham uma ou mais origens de pesquisa vinculadas.<br><br>**Nota:** Se um perfil de pesquisa tiver mudanças não publicadas, a lista exibirá um ícone de aviso e mostra [RASCUNHO] após o nome do perfil. Publique o perfil de pesquisa para ver essas mudanças refletidas na visualização da consulta de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Componentes de IU de visualização de pesquisa

| Componente | Descrição |
|---|---|
| 2. Campo de entrada de pesquisa | Insira termos e operadores de consulta de pesquisa neste campo. Para visualizar os resultados da consulta usando as configurações do perfil de pesquisa selecionado, selecione **Pesquisa** . |
| 3. Filtro de aspecto de tabela | Exiba a distribuição dos resultados da consulta de pesquisa por tabela de origem. Para filtrar os resultados da consulta por tabela, selecione o nome de uma tabela. Para remover o filtro de aspecto de tabela, selecione **Todos** . |
| 4. Respostas do resultado Genius | Revise os pares chave-valor para cada resposta de resultado do Genius que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado.<br>**Nota:** As respostas de resultado do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa. |
| 5. Resultados da consulta de pesquisa | Revise os resultados que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado. Para percorrer os resultados, selecione **Próximo** ou **Anterior** . |
| 6. Pesquisa com IA ferramentas do administrador | Selecione o ícone da ferramenta do administrador que você deseja usar:<br>• Ferramenta de dados de processo : Exibir informações resumidas sobre as regras de melhoria de resultado acionadas da consulta de pesquisa, correspondentes NLU as intenções do modelo e o tempo de processamento.<br>• Ferramenta Alertas : Revisar mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa.<br>• Ferramenta de feedback de consulta e dicionário : Revisar dicionário e consultar mensagens de feedback e. NLU dados de intenção do modelo para a consulta de pesquisa. Habilitar depuração.<br>• Ferramenta de configurações de contexto : Especifique valores de contexto do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Componentes de IU de visualização de pesquisa**

| Componente | Descrição |
|---|---|
| | usuário para a consulta de pesquisa para acionar regras de melhoria de resultado.<br>• Ferramenta de representação de usuário : Altere o usuário ou localidade da consulta de pesquisa para testar as configurações de acesso e exibir documentos traduzidos.<br><br>Para obter descrições mais detalhadas da saída, controles e campos de cada ferramenta do administrador, consulte a seção de referência a seguir. |

### Ferramentas de administrador de visualização de pesquisa

Entenda a saída, os controles e os campos fornecidos pelas ferramentas de administrador na IU de visualização de pesquisa.

## Ferramenta de dados de processo

| Entrada | Descrição |
|---|---|
| Regras de consulta acionadas | Contagem de regras de melhoria de resultado acionadas pela consulta de pesquisa. |
| Intenções correspondentes | Contagem e nomes de NLU intenções de modelo detectadas na consulta de pesquisa. |
| Tempo total | Tempo total gasto no processamento da consulta de pesquisa. Inclui pré-processamento, consulta de pesquisa, cálculo de resultados do Genius e tempos de processamento de segurança. |
| Tempo de pré-processamento | Tempo gasto preparando a consulta de pesquisa para execução. Inclui o tempo gasto pesquisando as permissões de acesso do usuário para segurança de conteúdo. |
| Tempo da consulta de pesquisa | Tempo gasto recuperando registros que correspondem à consulta de pesquisa e gerando o conjunto de resultados. |
| Computação do resultado do Genius | Tempo gasto calculando respostas de resultado do Genius para a consulta de pesquisa. |
| Tempo de processamento de segurança | Tempo gasto filtrando registros inacessíveis do conjunto de resultados da consulta de pesquisa com base nas permissões de acesso do usuário. |

## Ferramenta Alertas

Esta ferramenta exibe uma lista de mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a consulta de pesquisa não produziu mensagens de feedback de alerta, a ferramenta será exibida Nenhum feedback de alerta .

## Ferramenta de feedback de consulta e dicionário

Esta ferramenta exibe painéis separados para entradas de feedback do dicionário e controles de feedback de consulta.

### Feedback do dicionário

| Entrada | Descrição |
|---|---|
| Palavras irrelevantes | Lista de mensagens de feedback relacionadas à remoção de palavras irrelevantes para a consulta de pesquisa. |
| Spellcheck | Lista de mensagens de feedback relacionadas à correção automática de manipulação de erros de digitação para a consulta de pesquisa. |
| Sinônimos | Lista de mensagens de feedback relacionadas à expansão de sinônimos para a consulta de pesquisa. |

### Feedback da consulta

| Controle | Descrição |
|---|---|
| Mostrar todo feedback | Exiba uma matriz JSON de mensagens de feedback produzidas para a consulta de pesquisa. |
| Mostrar todos os dados de intenção | Exiba uma matriz JSON de NLU intenções de modelo detectadas na consulta de pesquisa.<br>**Nota:** Para usar esta ferramenta, você deve ter a função de representação. |
| Depurar | Habilite esta opção para definir *sysparm_debug*para *true*ao enviar consultas de visualização de pesquisa.<br>**Nota:** Para usar esta ferramenta, você deve ter a função de representação. |

## Ferramenta de configurações de contexto

Com essas ferramentas, você pode especificar valores de contexto do usuário para testar gatilhos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Domínio do usuário | Para definir um domínio no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um grupo na tabela Grupo [sys_user_group]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Empresa do usuário | Para definir uma empresa no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de uma empresa na tabela Empresa [core_company]. |
| Escritório do usuário | Para definir um escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um edifício na tabela Edifício [cmn_building]. |
| Departamento do Usuário | Para definir um departamento no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um departamento na tabela Departamento [cmn_department]. |
| Cargo do usuário | Para definir um título no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os valores de título encontrados na tabela Usuário [sys_user]. |
| Localização do usuário | Para definir um local no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um local na tabela Local [cmn_location]. |
| Função do usuário | Para definir uma função no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de uma função na tabela Função [sys_user_role]. |
| País do usuário | Para definir um país no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados nos locais do usuário na tabela Usuário [sys_user]. |
| Idioma do usuário | Para definir um idioma no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista de idiomas compatíveis. |
| País do escritório do usuário | Para definir um país de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados nos locais do usuário na tabela Usuário [sys_user]. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Cidade do escritório do usuário | Para definir uma cidade do escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Estado do escritório do usuário | Para definir um estado de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Sistema operacional do usuário | Para definir um sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira seu nome neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Tipo do dispositivo do usuário | Para definir um tipo de dispositivo do usuário no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Tipo de versão do sistema operacional do usuário | Para definir um tipo de versão do sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Agente do navegador do usuário | Para definir uma cadeia de caracteres do agente do navegador no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Navegador do usuário | Para definir um nome de navegador no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |
| Formulário de dispositivo do usuário | Para definir um formulário de dispositivo no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário nas consultas do usuário. |

## Ferramenta de representação de usuário

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisar como | Para enviar consultas de visualização de pesquisa como outro usuário, insira o nome do usuário na tabela Usuário [sys_users]. Você deve ter a função de representação.<br><br>Use este controle para ver como a segurança do conteúdo afeta os resultados da consulta de pesquisa para contas de usuário específicas.<br><br>As pesquisas realizadas ao representar outro usuário não afetam **Usuários de pesquisa** métrica, tendência e relatório no Pesquisa com IA Painel de análise.<br><br>**Nota:** A mudança do valor deste campo encerra privilégios elevados para ais_high_security_adminfunção. Para ignorar filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para ais_high_security_adminfunção. |
| Localidade de consulta | Para enviar consultas de visualização de pesquisa usando um idioma compatível específico, selecione o idioma na lista.<br><br>Use este controle para observar diferenças nos resultados da consulta de pesquisa para diferentes idiomas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Avançado Pesquisa com IA Referência das ferramentas de gestão

Este tópico de referência descreve os componentes do sistema instalados com o. Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançadoaplicação.

## Plug-ins instalados com Advanced Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado (sn_ais_admin_tools) | . Pesquisa com IA E ferramenta de visualização de pesquisa. |

## Trabalhos agendados instalados com Advanced Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Carregar Pesquisa com IA Documentos do painel por mês | Preenche a visualização de dados Documentos indexados por mês no Pesquisa com IA painel. Executado a cada minuto. |
| Carregar Pesquisa com IA Documentos do painel por perfil | Preenche os documentos por visualização de dados do perfil de pesquisa no Pesquisa com IA painel. É executado a cada hora. |
| Carregar Pesquisa com IA Documentos do painel por origem de pesquisa | Preenche a visualização de dados Documentos por origem de pesquisa no Pesquisa com IA Painel de perfil. É executado a cada hora. |
| Carregar Pesquisa com IA Total de documentos indexados do painel | Preenche a visualização de dados do total de documentos indexados no Pesquisa com IA painel. É executado a cada hora. |
| Atualizar dados de análise de pesquisa | Pré-calcula métricas para melhorar o tempo de carregamento do Pesquisa com IA Painel de análise. É executado a cada hora.<br><br>**Nota:** Se você pausar ou desabilitar este trabalho agendado, o. Pesquisa com IA O painel de análise leva mais tempo para carregar e exibe as métricas calculadas pela última execução de trabalho agendado. Você pode especificar um novo intervalo de datas para o painel forçar o recálculo das métricas. |

## Lista de todos os componentes instalados com Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado, siga as etapas descritas em Encontre componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é **Avançado** *Pesquisa com IA* **Ferramentas de gestão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA para Next Experience

Isso ServiceNow® Store a aplicação permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa configurável do espaço.

Pesquisa com IA para Next Experienceé instalado e habilitado automaticamente no Zurich para que você não precise executar as etapas iniciais de migração e configuração de habilitação. Para adicionar novo Navegação unificada configurações de pesquisa do espaço mais tarde, consulte Adicione um novo Navegação unificada configuração de pesquisa do espaço para Pesquisa com IA para Next Experience.

Para saber mais sobre como a pesquisa global e a pesquisa configurável do espaço funcionam quando Pesquisa com IA para Next Experienceestá habilitado, consulte Usando a pesquisa global com Pesquisa com IA para Next Experience.

### Instalar Pesquisa com IA para Next Experience

Instale o. Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação do ServiceNow® Store.

#### Antes de Iniciar

Se sua instância foi zInicializada em Zurich. Pesquisa com IA para Next Experience a aplicação já está instalada. Você só precisará instalar a aplicação se tiver atualizado sua instância de Tokyo ou uma versão anterior.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.

#### O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, você pode percorrer Configuração assistida tarefas a serem habilitadas Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience. Para começar com Configuração assistida, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.

### Configuração do Pesquisa com IA para Next Experience

Use um Configuração assistida módulo para percorrer a configuração das configurações da aplicação de pesquisa e a habilitação de Pesquisa com IA para Next Experienceem sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. *Configuração assistida* **Para Zing para** *Pesquisa com IA* **Migração** o módulo orienta você pelas seguintes etapas de configuração:

1. Verificando se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.
2. Migrando as configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IA.
3. Habilitando Pesquisa com IA para Next Experienceem sua instância. Esta etapa faz Pesquisa com IA o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e do espaço no Navegação unificada campo de pesquisa.

Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, você pode usar Configuração assistida a qualquer momento para executar uma destas tarefas:

- Habilitar Pesquisa com IA para um espaço recém-instalado, adicionando sua configuração da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.
- Reverta para usando Zing como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa desabilitando Pesquisa com IA para Next Experience.

### Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience

Passo a passo Configuração assistida tarefas para confirmar se sua instância atende aos requisitos Pesquisa com IA para Next Experience.

### Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Pré-requisitos** Configuração assistida as tarefas orientam você durante a verificação de que sua instância pode usar Pesquisa com IA para Next Experience. Conclua essas tarefas antes de começar a migrar as configurações da aplicação de pesquisa Zing.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **Para Zing para** *Pesquisa com IA* **Migração**.
2. Selecione **"Primeiros passos"**.
3. Em **Pré-requisitos** categoria, selecione **Começar** .
4. Confirme isso Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância.

   a. Em **Confirme isso** *Pesquisa com IA* **está habilitado** tarefa, selecione **Configurar** .
   Uma janela modal informa se Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância.

   b. Se a janela relatar *Pesquisa com IA* **está pronto** , selecione **Fechar** e selecione **Marcar como concluído** para **Confirme isso** *Pesquisa com IA* **está habilitado** tarefa.

   c. Se a janela relatar qualquer outro status, selecione **Fechar** , em seguida, repita esta tarefa após Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Confirme isso Next Experience está habilitado em sua instância.

   a. Em **Confirme isso** *Next Experience* **Está habilitado** tarefa, selecione **Configurar** .
   Uma janela modal informa se Next Experience está habilitado em sua instância.

   b. Se o sistema relatar *Next Experience* **está habilitado** , selecione **Fechar** e selecione **Marcar como concluído** para **Confirme isso** *Next Experience* **Está habilitado** tarefa.

   c. Se o sistema relatar qualquer outro status de habilitação, peça ao administrador para habilitar Next Experience em sua instância, repita esta tarefa depois que ela for habilitada.

   Para obter detalhes sobre como habilitar Next Experience, consulte Habilitar Next Experience .

6. Conteúdo e metadados do índice para Pesquisa com IA fontes indexadas usadas na pesquisa global.

   a. Em **Indexe conteúdo pesquisável e metadados para fontes de pesquisa global** tarefa, selecione **Configurar** .
   . Pesquisa com IA A lista de origens indexadas é aberta em uma nova guia do navegador.

   b. Selecione todas as origens indexadas marcadas com o ícone de triângulo de alerta ⚠, em seguida, indexe o conteúdo selecionando **Ações nas linhas selecionadas...** > **Indexar todas as tabelas**.

   Para obter mais informações sobre tabelas de indexação de várias origens indexadas, consulte Execute um índice de tabela completo ou reindexar para vários Pesquisa com IA fontes indexadas.

   c. Quando a indexação estiver concluída, feche a guia do navegador e retorne ao **Pré-requisitos** Configuração assistida guia categoria.

   d. Selecione **Marcar como concluído** para **Indexe conteúdo pesquisável e metadados para fontes de pesquisa global** tarefa.

7. Quando todos os três **Pré-requisitos** As tarefas são marcadas como concluídas, selecione o ícone Voltar ‹ para retornar ao nível superior *Configuração assistida* **Para Zing para** *Pesquisa com IA* **Migração** página.

## O que Fazer Depois

Agora que você atendeu aos pré-requisitos, é hora de migrar as configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com o. Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Migre as configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

### Migre as configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA

Passe por um Configuração assistida Tarefa para migrar as configurações existentes da aplicação de pesquisa Zing para Pesquisa com IA configurações da aplicação.

## Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você já deve ter concluído o. **Pré-requisitos** Configuração assistida tarefas. Para obter detalhes sobre como concluir essas tarefas, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base inclui configurações da aplicação de pesquisa Zing para pesquisa global e alguns espaços de trabalho. Para usar Pesquisa com IA para Next Experience, que você precisa Pesquisa com IA configurações para essas aplicações de pesquisa.

Você pode criar o novo Pesquisa com IA As configurações da aplicação necessárias, migrando as configurações da aplicação de pesquisa do Zing existentes. . **Converta aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida a tarefa orienta você neste procedimento.

**Nota:** Quando você migra uma configuração da aplicação de pesquisa Zing, o sistema cria uma nova configuração da aplicação de pesquisa para uso com Pesquisa com IA. Este procedimento não exclui ou altera a configuração original da aplicação de pesquisa Zing.

Migração de uma configuração da aplicação de pesquisa Zing para Pesquisa com IA o inclui estas etapas:

1. A ferramenta de migração analisa a configuração da aplicação de pesquisa do Zing selecionada e determina quais registros são alterados no ServiceNow AI Platform® as tabelas são necessárias para replicar suas configurações em um novo Pesquisa com IA configuração da aplicação.
2. Você aceita as mudanças de migração propostas para revisão e as confirma para fazer as mudanças de registro necessárias em ServiceNow AI Platform tabelas.
3. Você indexa conteúdo e metadados de todas as novas origens indexadas criadas pelo trabalho de migração.

Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA configurações da aplicação, consulte Configurações da aplicação de pesquisa. Para saber mais sobre como indexar conteúdo e metadados do Pesquisa com IA fontes indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida***Para Zing para** *Pesquisa com IA***Migração**.
2. Em **Converta aplicações de pesquisa do Zing** categoria, selecione **Começar** .
3. Em **Migrar configurações para um** *Next Experience***aplicação de pesquisa** , abra o Zing To Pesquisa com IA Formulário de trabalho de migração selecionando **Configurar** .
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing e seu status de migração. Os nomes das aplicações de pesquisa personalizadas só serão traduzidos para o idioma da sessão se você tiver criado registros de tabela Mensagem [sys_ui_message] apropriados para eles. Para obter detalhes sobre como traduzir cadeias de caracteres de mensagem criando registros de tabela de mensagem, consulte Traduza uma mensagem de client script.
4. Feche a lista modal de configurações da aplicação de pesquisa do Zing.

   **Nota:** Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing a qualquer momento selecionando **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa** link relacionado.

5. Para cada configuração da aplicação de pesquisa Zing com **Precisa de migração** status, migre a configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Em **Configuração da aplicação de pesquisa** , use o ícone Pesquisar usando lista Para selecionar a configuração da aplicação de pesquisa Zing para a qual você deseja migrar Pesquisa com IA.

> **Nota:** Somente configurações da aplicação de pesquisa do Zing com **Precisa de migração** os status estão disponíveis para seleção. Configurações da aplicação com **Migrado** o status já tem o correspondente Pesquisa com IA configurações da aplicação.

**b.** **Opcional:** Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo do trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

> **Nota:** O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

**c.** Selecione **Iniciar migração**.
A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa Zing para uso com Pesquisa com IA e o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida** .

**d.** Selecione **Aceite todas as mudanças** .
O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças para revisão.

**e.** Selecione **Confirmar mudanças** .
O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças para revisar e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração confirmada** .

**f.** Selecione **Conteúdo pesquisável do índice** .
Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas fontes indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** E a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing é reaberta.

**6.** Quando todas as configurações da aplicação de pesquisa Zing na lista modal forem exibidas **Migrado** , feche a guia do navegador e retorne para **Converta aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida Guia Categoria e selecione o ícone Voltar para retornar ao nível superior *`Configuração assistida`***Para Zing para** *`Pesquisa com IA`***Migração** página.

## O que Fazer Depois

Agora que você conseguiu Pesquisa com IA para pesquisa global e seus espaços, é hora de habilitar Pesquisa com IA para Next Experienceem sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

### Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience

Passe por um Configuração assistida tarefa a ser configurada Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e de espaço do Navegação unificada campo de pesquisa.

## Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você já deve ter concluído o. **Converta aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida tarefa. Para obter detalhes sobre como concluir esta tarefa, consulte Migre as configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todos** *Next Experience* **aplicações de pesquisa** Configuração assistida a tarefa orienta você na habilitação do Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

Depois de habilitar a aplicação, Next Experience uso das aplicações de pesquisa Pesquisa com IA Em vez de Zing. Cada aplicação de pesquisa usa as configurações específicas definidas na configuração da aplicação de pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **Para Zing para** *Pesquisa com IA* **Migração**.
2. Em **Concluir a migração para** *Pesquisa com IA* categoria, selecione **Começar** .
3. Em **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todos** *Next Experience* **aplicações de pesquisa** tarefa, selecione **Configurar** .
   Uma janela modal informa se Pesquisa com IA para Next Experienceestá habilitado em sua instância.
4. Se o sistema relatar *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **está desabilitado** , selecione **Habilitar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.

   **Nota:** Se Pesquisa com IA para Next Experiencese já estiver habilitado, certifique-se de que todas as configurações da aplicação de pesquisa migradas estejam ativadas desabilitando a aplicação e rehabilitando-a.

5. Quando o sistema relata *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **está habilitado** , selecione **Fechar** e selecione **Marcar como concluído** para **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todos** *Next Experience* **aplicações de pesquisa** tarefa.

### Resultado

O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global e. Next Experience pesquisas da aplicação do espaço emitidas a partir do Navegação unificada campo de pesquisa.

### O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância sobre os detalhes a seguir.

- Os usuários precisam fazer logout e login novamente antes de poderem usar o. Pesquisa com IA para Next Experience.
- Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, somente aplicações do espaço que usam Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa aparece em Navegação unificada menu de contexto de pesquisa. Para pesquisar a partir de aplicações de espaço que usam a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing, você deve navegar até o espaço em vez de usar o. Navegação unificada menu de contexto de pesquisa.

#### Adicione um novo Navegação unificada configuração de pesquisa do espaço para Pesquisa com IA para Next Experience

Habilitar Navegação unificada pesquise espaços recém-instalados em Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Você já deve ter habilitado Pesquisa com IA para Next Experienceem sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma nova aplicação de espaço que inclui uma configuração de aplicação de pesquisa é instalada em sua instância, você pode habilitar a pesquisa do espaço em Pesquisa com IA para Next Experienceseguindo este procedimento.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida***Para Zing para** *Pesquisa com IA***Migração**.
2. Em **Ações de pós-migração** categoria, selecione **Começar** .
3. Em **Quando um novo** *Next Experience***o espaço foi adicionado à sua instância** , abra o Zing To Pesquisa com IA Trabalho de migração selecionando **ferramenta de migração** link.
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing e seu status de migração.
4. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço for exibida **Migrado** reindexar o conteúdo associado e publicar os perfis de pesquisa e dicionários.

   a. Repita **Indexe conteúdo pesquisável e metadados para fontes de pesquisa global** tarefa no **Pré-requisitos** Configuração assistida categoria.
   Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.

   b. Publique todos os perfis de pesquisa e dicionários fornecidos pelo novo espaço.
   Para saber como publicar perfis de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.
   Para obter detalhes sobre como publicar dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, consulte Criar palavras irrelevantes e. Criar sinônimos.

5. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço for exibida **Precisa de migração** status, migre-o para uso com Pesquisa com IA.

   a. Feche a janela modal.

   **Nota:** Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing a qualquer momento selecionando **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa** link relacionado.

   b. Em **Configuração da aplicação de pesquisa** , use o ícone Pesquisar usando lista Para selecionar a nova configuração da aplicação de pesquisa Zing.

   **Nota:** Somente configurações da aplicação de pesquisa do Zing com **Precisa de migração** os status estão disponíveis para seleção. Configurações da aplicação com **Migrado** o status já tem o correspondente Pesquisa com IA configurações da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. **Opcional:** Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo do trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

**Nota:** O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

d. Selecione **Iniciar migração**.
A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa Zing para uso com Pesquisa com IA e o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida** .

e. Selecione **Aceite todas as mudanças** .
O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças para revisão.

f. Selecione **Confirmar mudanças** .
O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças para revisar e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração confirmada** .

g. Selecione **Conteúdo pesquisável do índice** .
Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas fontes indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** E a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa Zing é reaberta.

6. Atualize a lista de configurações da aplicação de pesquisa incluída em Pesquisa com IA para Next Experience.

a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida***Para Zing para** *Pesquisa com IA***Migração**.

b. Em **Concluir a migração para** *Pesquisa com IA*categoria, selecione **Editar** .

c. Em **Ativar** *Pesquisa com IA***para todos** *Next Experience***aplicações de pesquisa** tarefa, selecione **Configurar** .
Uma janela modal informa se Pesquisa com IA para Next Experienceestá habilitado em sua instância.

d. Selecione **Atualizar** *Pesquisa com IA***para** *Next Experience*.

### Resultado

Pesquisa com IA para Next Experience atualizações para incluir as novas configurações da aplicação de pesquisa da aplicação de espaço. O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas de espaço do Navegação unificada campo de pesquisa.

### O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam fazer logout e fazer login novamente antes de poderem usar a nova pesquisa do espaço no Pesquisa com IA para Next Experience.

#### Reverta para Zing como Navegação unificada mecanismo de pesquisa

Reverta para usando a indexação de texto Zing e o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desfazer as mudanças de configuração feitas para habilitar Pesquisa com IA para Next Experience. Isso pode ocorrer por um dos seguintes motivos:

- Você prefere usar a indexação de texto Zing e o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada em Next Experience.
- Você planeja desabilitar Next Experience E reverta para a IU legada. (A IU legada oferece suporte somente ao mecanismo Zing para pesquisa global e pesquisa de espaço.)

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida***Para Zing para** *Pesquisa com IA***Migração**.
2. Em **Concluir a migração para** *Pesquisa com IA*categoria, selecione **Editar** .
3. Em **Ativar** *Pesquisa com IA***para todos** *Next Experience***aplicações de pesquisa** tarefa, selecione **Configurar** .
   Uma janela modal relata o status de habilitação de Pesquisa com IA para Next Experienceem sua instância.
4. Se o sistema relatar *Pesquisa com IA***para** *Next Experience***está habilitado** , selecione **Desabilitar** *Pesquisa com IA***para** *Next Experience*.
5. Quando o sistema relata *Pesquisa com IA***para** *Next Experience***está desabilitado** , selecione **Fechar** e selecione **Marcar como incompleto** para **Ativar** *Pesquisa com IA***para todos** *Next Experience***aplicações de pesquisa** tarefa.

### Resultado

O sistema reverte para o uso do Zing como mecanismo de pesquisa global e. Next Experience pesquisas da aplicação do espaço emitidas a partir do Navegação unificada campo de pesquisa.

### O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam fazer logout e login novamente antes de poderem usar a pesquisa do Zing no Navegação unificada campo de pesquisa.

## Reparo Pesquisa com IA para Next Experience depois de ativar um novo ServiceNow AI Platform® idioma

Instale rótulos de elemento de IU de pesquisa traduzidos para um recém-ativado ServiceNow AI Platform reparar o idioma Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

### Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um novo ServiceNow AI Platform plug-in de idioma posterior Pesquisa com IA para Next Experiencefoi instalado em sua instância. Para obter detalhes sobre como ativar plug-ins de idioma, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No momento da instalação, o. Pesquisa com IA para Next ExperienceA aplicação inclui traduções de elementos de IU de pesquisa para todos os idiomas ativos no momento em seu ServiceNow AI Platform instância. Essas traduções incluem rótulos específicos do idioma para Navegação unificada campo de pesquisa, guias de navegação e outros elementos das interfaces de usuário de pesquisa global e de pesquisa de espaço configuráveis.

Se você ativar um novo ServiceNow AI Platform plug-in de idioma em uma instância que já tem Pesquisa com IA para Next ExperienceInstalado, o aplicativo não é atualizado automaticamente para incluir traduções de elemento de IU para o idioma recém-adicionado. Para instalar essas traduções, você pode reparar o. Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

Para obter mais detalhes sobre como reparar aplicações, consulte Repare um ServiceNow aplicação.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Localize Pesquisa com IA para Next Experiencee selecione o ícone de menu ⋮.
3. Na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Reparo** .

### Resultado

. Pesquisa com IA para Next Experiencea aplicação e suas dependências são reinstaladas. Após a reinstalação, o aplicativo inclui traduções de elementos de IU de pesquisa para todos os idiomas ativados em seu ServiceNow AI Platform instância.

## Habilite sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience

Execute um trabalho agendado para disponibilizar sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.

### Antes de Iniciar

O Pesquisa com IA para a aplicação Next Experience ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Pesquisa com IA para Next Experience.

Você só precisa executar esta tarefa se tiver instalado Pesquisa com IA para Next Experience3.x em a. San Diego a instância para a qual você fez upgrade Tokyo ou uma versão posterior.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience3.x em a. San Diego e, em seguida, faça upgrade para Tokyo ou uma versão posterior, os novos tipos de sugestão de preenchimento automático baseados em pesquisa introduzidos em Tokyo não são habilitados automaticamente em **[AIS]** *Next Experience***Configuração de pesquisa** configuração da aplicação de pesquisa usada pela pesquisa global.

Para habilitar os novos tipos de sugestão de preenchimento automático baseados em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experiencee remover os tipos de sugestão legados que eles substituem, os administradores podem executar um trabalho agendado.

A execução do trabalho agendado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático ao **[AIS]** *Next Experience***Configuração de pesquisa** configuração da aplicação de pesquisa, tornando-as disponíveis para pesquisa global:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de histórico do usuário para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

O trabalho agendado remove esses dois tipos de sugestão de preenchimento automático legado do **[AIS]** *Next Experience***Configuração de pesquisa** configuração da aplicação de pesquisa, tornando-as indisponíveis para pesquisa global:

- Grupo de leitores de consulta sugerido para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de resultados sugeridos para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

Para saber mais sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático em aplicações AIS, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra **Habilitar sugestões baseadas em pesquisa** registro de trabalho agendado.
3. Selecione **Executar agora**.

### Resultado

O trabalho agendado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático ao **[AIS]** *Next Experience***Configuração de pesquisa** configuração da aplicação de pesquisa:

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de histórico do usuário para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

O trabalho agendado remove esses tipos de sugestão de preenchimento automático do **[AIS]** *Next Experience***Configuração de pesquisa** configuração da aplicação de pesquisa:

- Grupo de leitores de consulta sugerido para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de resultados sugeridos para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

A pesquisa global usa o conjunto atualizado de tipos de sugestão de preenchimento automático.

#### Usando a pesquisa global com Pesquisa com IA para Next Experience

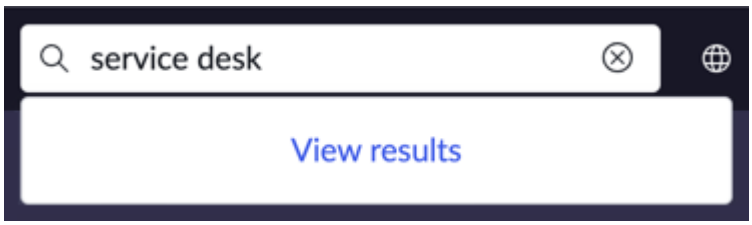
A pesquisa global permite que você pesquise vários tipos de registro de uma só vez no Next Experience Navegação unificada campo de pesquisa. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço de trabalho às quais você tem acesso.



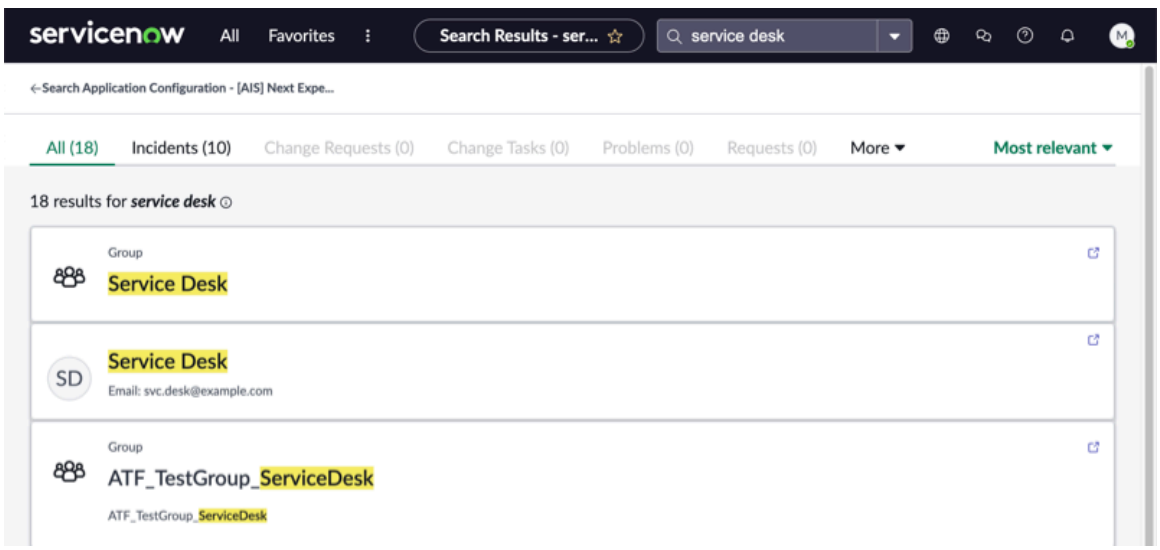
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## PESQUISE em Navegação unificada campo de pesquisa

Para usar a pesquisa global, insira sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa de Navegação unificada e selecione **Ver todos os resultados para "<search-query>"** Ou pressione Enter.




A página de resultados da pesquisa exibe uma lista de visualizações de registros que correspondem à sua consulta de pesquisa. Você pode abrir qualquer registro de resultado de pesquisa selecionando sua visualização na lista.




**Nota:** Quando você pesquisa com uma consulta de pesquisa, o sistema exibe apenas resultados para registros incluídos em Pesquisa com IAíndice. As consultas de pesquisa não corresponderão a registros que nunca foram indexados ou registros que foram limpos do índice por uma política de retenção. Pesquisa com IA os administradores podem definir configurações de política de indexação e retenção. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Indexando conteúdo de Pesquisa com IA fontes indexadas e. Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada.

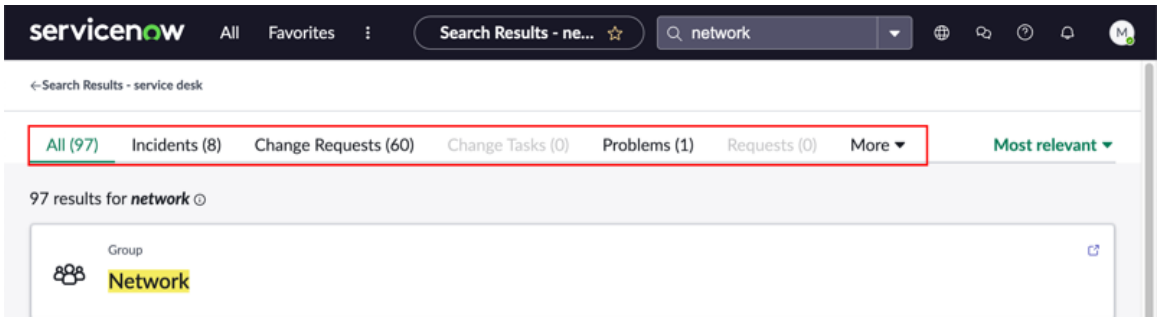
Pesquisa com IA os administradores podem personalizar os campos de índice exibidos nas visualizações de resultados de pesquisa. Para obter detalhes, consulte a seção de personalização encontrada neste tópico.

## Restrinja sua pesquisa por origem na página de resultados da pesquisa

Você pode restringir sua pesquisa para exibir somente resultados de uma fonte de pesquisa específica. Quando você seleciona uma das guias de navegação da página de resultados de pesquisa, a página mostra somente os registros correspondentes que vêm da origem selecionada. Para retornar à exibição de todos os registros correspondentes, selecione **Todos** guia navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

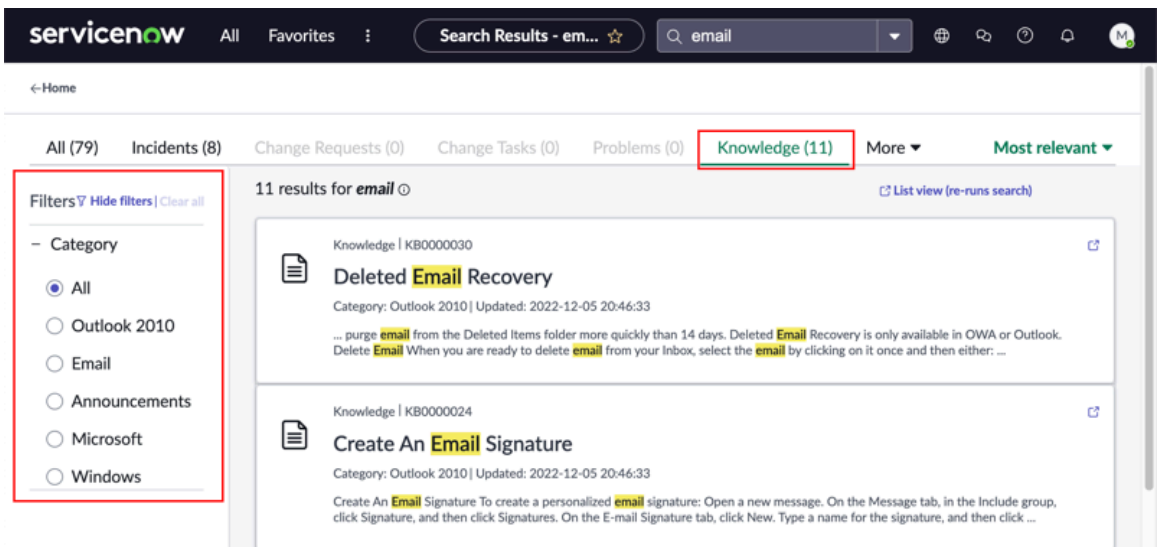



Pesquisa com IA os administradores podem definir configurações de exibição para guias de navegação. Para obter detalhes, consulte Configure guias de navegação em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

## Restrinja sua pesquisa por valor de campo na página de resultados da pesquisa

Depois de selecionar uma guia de navegação, você poderá ver uma lista de Filtros. Cada filtro de aspecto nesta lista indica um campo da fonte de pesquisa selecionada. O filtro exibe os valores do campo encontrados em um ou mais dos registros de resultados de pesquisa exibidos no momento. Quando você seleciona um valor de filtro de aspecto, sua pesquisa é restrita para mostrar somente os registros correspondentes que incluem o valor de campo especificado.

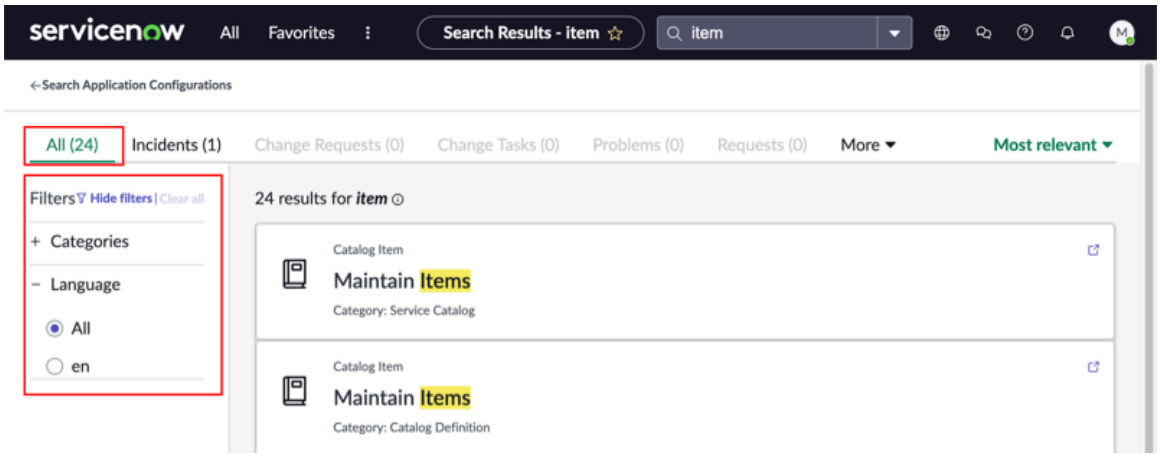
Por exemplo, suponha que você selecione **Incidente** Guia Navegação para exibir somente registros de Incidentes que correspondem à sua consulta de pesquisa. A lista Filtros é exibida, exibindo filtros de aspecto para campos de Incidente, como **Prioridade** , **Estado** , **Categoria** . **Grupo de atribuição** . Selecionando **Em andamento** valor do **Estado** O filtro de aspecto restringe sua pesquisa para mostrar somente registros correspondentes para incidentes que estão em andamento.




Você pode usar *aspectos entre tabelas* para filtrar os resultados da pesquisa usando valores de campo encontrados em várias tabelas de origem. Os filtros de aspecto de tabela cruzada aparecem somente na lista Filtros no **Todos** guia navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

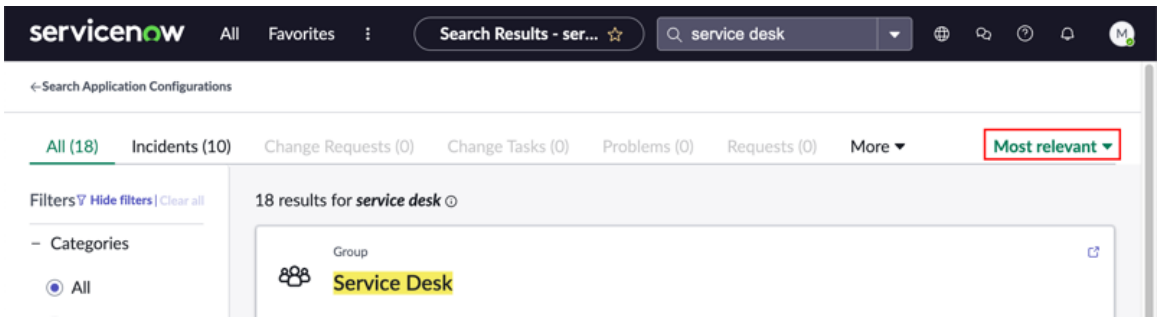



Para remover um filtro de aspecto aplicado, selecione **Limpar** pelo nome do campo de aspecto, ou **Limpar tudo** para remover todos os filtros aplicados de uma só vez. Você pode ocultar a lista Filtros selecionando **Ocultar filtros** .

Pesquisa com IA os administradores podem definir tabela única e tabela cruzada aspectos. Para obter detalhes, consulte Crie um aspecto em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

## Classifique os resultados da pesquisa

Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados de pesquisa mais relevantes primeiro. Para mudar a ordem de exibição dos registros na página de resultados da pesquisa, selecione uma opção de classificação no menu de classificação.



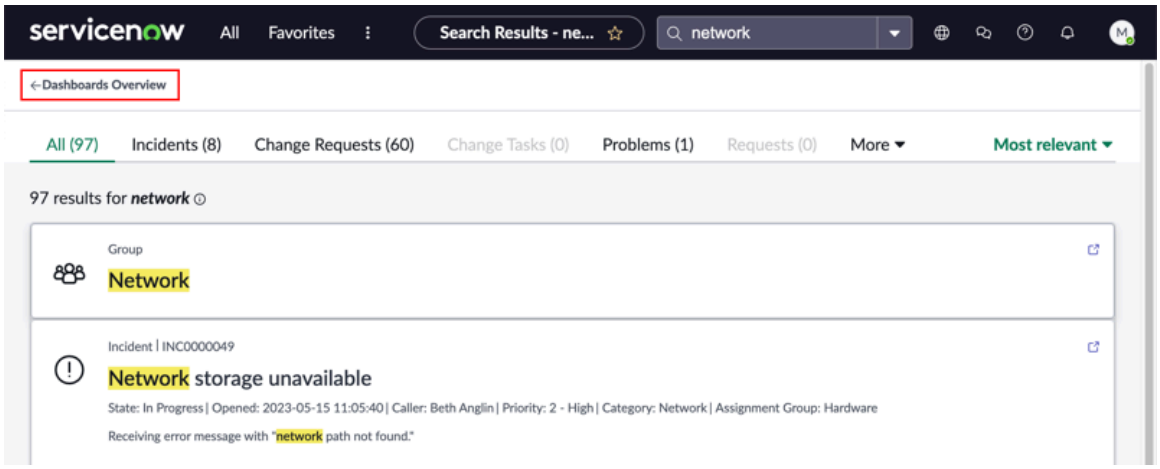

Pesquisa com IA os administradores podem configurar opções de classificação de resultados de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Opções de classificação do resultado da pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA.

## Retorne ao ponto de partida na página de resultados da pesquisa

Para retornar à página em que você iniciou sua pesquisa, selecione o link com uma seta para a esquerda que aparece acima das guias de navegação na página de resultados da pesquisa. O título deste link indica a página para a qual ele retorna. Por exemplo, se você pesquisou na Página inicial, o texto do link será **Página inicial** , Mas se você pesquisasse na página Painéis, o texto do link seria **Visão geral dos painéis** .

Tradução automática

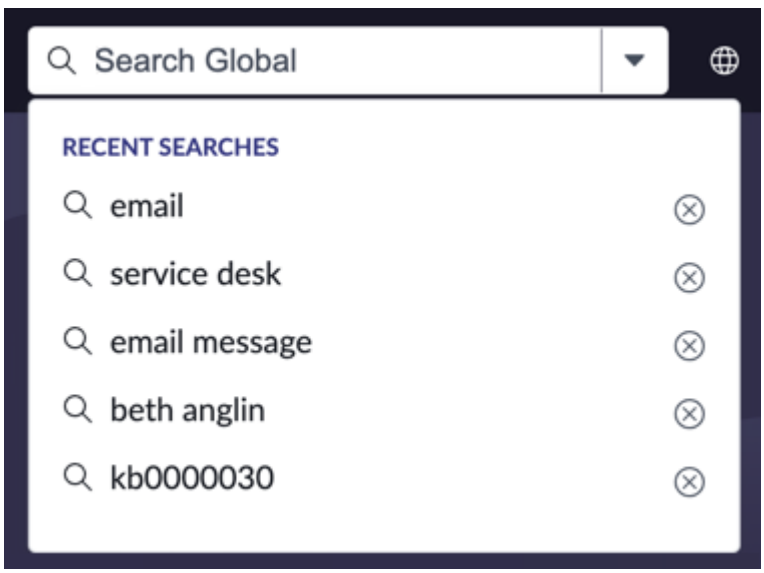
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Sugestões de pesquisa no Navegação unificada campo de pesquisa

Pesquisa com IA exibe sugestões de preenchimento automático para ajudar você a obter diretamente os resultados necessários. As sugestões podem incluir consultas de pesquisa recentes, resultados de pesquisa exibidos recentemente ou consultas de pesquisa ou resultados que correspondam aos termos que você está digitando no campo de pesquisa.

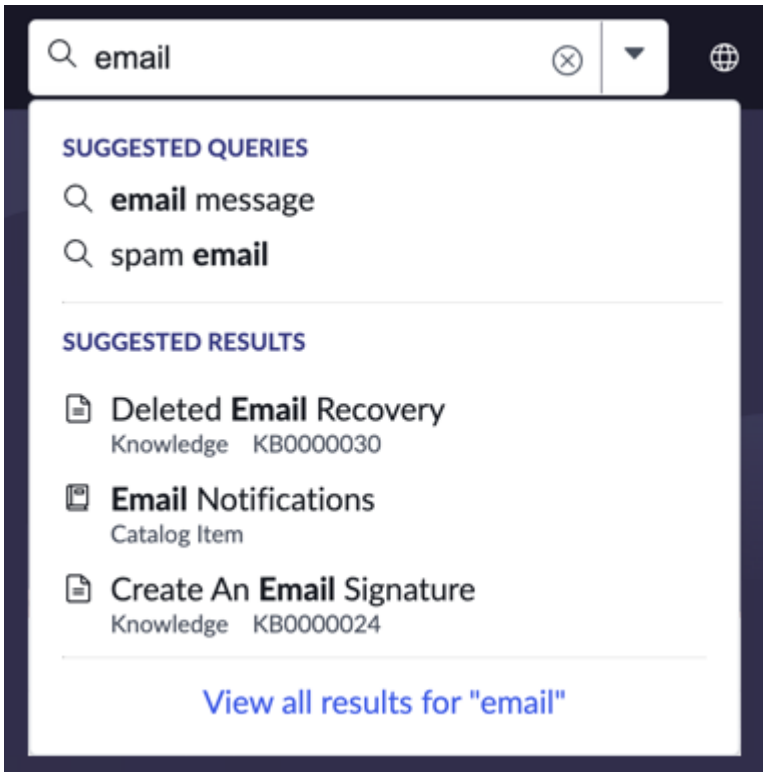
Alguns tipos de sugestão aparecem quando você seleciona inicialmente o campo de pesquisa.




Outros tipos de sugestão aparecem quando você começa a digitar sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa.

Tradução automática

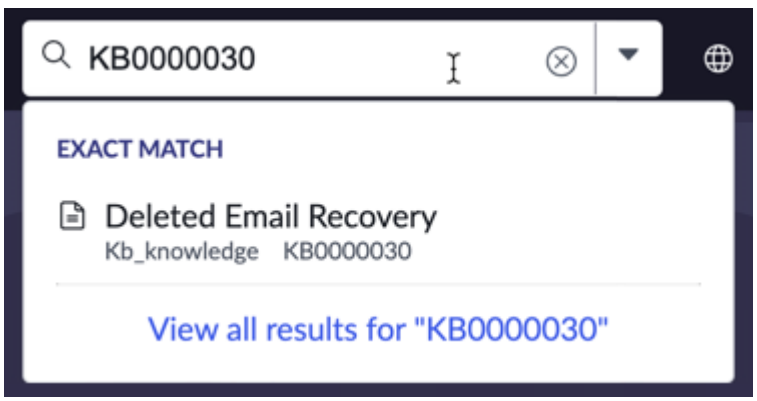
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Pesquisa com IA os administradores podem configurar sugestões de preenchimento automático. Para obter detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

### PESQUISE um registro específico usando Correspondência exata

Insira um número de registro em Navegação unificada Mas não pressione Enter ou selecione **Exibir resultados** . O campo de pesquisa exibe uma visualização do registro com um **Correspondência exata** marcador. Selecione a visualização para ir diretamente para o registro correspondente, ignorando a página de resultados da pesquisa.




**Nota:** Quando você pesquisa um registro por número, o sistema exibe o registro correspondente, independentemente de ele estar incluído em Pesquisa com IAíndice ou não.

A correspondência exata retorna resultados de tabelas com um prefixo definido na tabela Número [sys_number]. Se a pesquisa incluir um único termo que comece com o prefixo da tabela, Pesquisa com IA retorna um resultado de correspondência exata da tabela, se houver um. Como exemplo, pesquisando o termo único INC3263827 Retorna uma correspondência exata da tabela Incidente [incidente] porque o termo de pesquisa começa com o prefixo INC definido para essa tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se mais de um registro tiver um **Número** valor do campo que corresponde exatamente à sua pesquisa, Pesquisa com IA exibe a primeira correspondência exata. Uma mensagem informativa relata o número total de correspondências exatas e fornece links para outras correspondências exatas.

Os administradores de pesquisa podem substituir o comportamento de correspondência exata padrão configurando correspondências de pesquisa personalizadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Crie um combinador de pesquisa personalizado para pesquisa global.

## Exiba os resultados da sua pesquisa em uma aplicação de espaço disponível

Se você tiver acesso para pesquisar em aplicações do espaço de trabalho, uma seta será exibida à direita do Navegação unificada campo de pesquisa após a pesquisa que permite alternar entre os resultados na pesquisa global e nas aplicações do espaço.

Por exemplo, se o menu de contexto na ilustração estivesse disponível depois que você executou uma pesquisa global, você poderia selecionar **CSM/FSM espaço configurável** No menu de contexto para exibir os resultados da pesquisa no Espaço configurável do CSM/FSM.

Correspondências exatas abertas na aplicação de espaço selecionada. Por exemplo, se você selecionou **CSM/FSM espaço configurável** , Inseriu um número de registro e selecionou a visualização de registro nos resultados da pesquisa, o registro seria aberto no Espaço configurável do CSM/FSM.

## Personalize os campos de exibição para as visualizações do resultado da pesquisa

As visualizações do resultado da pesquisa exibem um conjunto padrão de Pesquisa com IA campos de índice. Se você tiver o. ais_admin, você pode personalizar o conjunto de campos de índice que uma exibição de resultado de pesquisa exibe modificando seus EVAM configuração de exibição. Para obter informações sobre EVAM configurações de exibição, consulte Entity View Action Mapping .

Ao personalizar uma exibição de resultado de pesquisa EVAM configuração de exibição, você pode fazer referência ao Pesquisa com IA campos de índice que existem no resultado da pesquisa visualizado. Para adicionar um novo Pesquisa com IA campo de índice para pesquisar resultados de uma origem indexada, defina um *map_to*configuração de campo. Esta configuração de campo preenche o campo de índice em cada resultado de pesquisa afetado com o valor de um campo especificado no registro ou documento de origem do resultado da pesquisa. Para obter uma visão geral do mapeamento de campos de origem para Pesquisa com IA campos de índice, consulte Configurações de campo para Pesquisa com IA. Para criar um novo *map_to*configuração de campo para uma de suas origens indexadas, consulte Crie uma configuração de campo para um Pesquisa com IA origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Pesquisa com IA para Next Experience referência

Informações de referência para Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

## Plug-ins instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global) | Inclui as definições de configuração do sistema e da pesquisa necessárias para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience.<br>• Perfil de pesquisa: Configuração de pesquisa do Now Experience<br>• Configuração da aplicação de pesquisa: [AIS] Configuração de pesquisa da Now Experience<br>Para saber mais sobre perfis de pesquisa e configurações da aplicação de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA e. Configurações da aplicação de pesquisa. |
| Pesquisa com IA Fontes de índice (com.glide.ais.index_sources) | Inclui definições de origem indexada para ServiceNow AI Platform® tabelas além das fornecidas com Pesquisa com IA:<br>• Tarefa de catálogo [sc_task]<br>• Mudança [change_request]<br>• Tarefa de mudança [change_task]<br>• Empresa [core_company]<br>• Grupo [sys_user_group]<br>• Incidente [incident]<br>• Local [cmn_location]<br>• Problema [problem]<br>• Solicitação [sc_request]<br>• Item solicitado [sc_req_item]<br>Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Propriedades do sistema instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

| Propriedade do sistema | Descrição |
|---|---|
| `glide.ui.polaris.ais_ready` | Opção para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: `false`<br>• Valores compatíveis:<br>  ○ `true`: O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience.<br>  ○ `false`: O sistema usa a indexação do Zing e a pesquisa de texto como o mecanismo de pesquisa do Navegação unificada campo de pesquisa em Next Experience.<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] |

## Perfis de pesquisa instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

| Perfil de pesquisa | Descrição |
|---|---|
| Next Experience Configuração de pesquisa | Contém configurações de experiência de pesquisa para Pesquisa com IA para Next Experience:<br>• Pesquisar fontes<br>• Dicionários de palavras irrelevantes<br>• Dicionários de sinônimos<br>• Dicionários de manipulação de erros de digitação<br>• Regras de melhoria de resultados<br>• Resultados do Genius<br>Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Perfil de pesquisa | Descrição |
| --- | --- |
| | • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa** |

## Configurações da aplicação de pesquisa instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

| Configuração da aplicação de pesquisa | Descrição |
| --- | --- |
| [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa | Contém exibição de resultados de pesquisa e configurações de refinamento para Pesquisa com IA para Next Experience:<br>• Guias de navegação<br>• Aspectos<br>• Sugestões de preenchimento automático<br>• Pesquisar pós-processadores com script<br>• Opções de classificação do resultado da pesquisa<br><br>Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa.<br><br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**<br><br>**Nota:** Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience3.x em a. San Diego e, em seguida, faça upgrade para Tokyo ou em uma versão posterior, uma mensagem informativa é exibida quando você exibe o registro de configuração da aplicação de pesquisa, indicando que os tipos de sugestão de preenchimento automático baseados em pesquisa não estão habilitados para a pesquisa global. Para habilitar esses tipos de sugestão de preenchimento automático para pesquisa global, consulte Habilite sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mapeador de ação de exibição de entidade ( EVAM) instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

| Configuração | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Catálogo Genius \| Resultados do Genius | Contém definições de configuração de exibição para a configuração de resultado do Genius do item do catálogo em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do Genius do item do catálogo.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |
| Pesquisa com IA Resultado Genius de Perguntas e Respostas | Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Perguntas e Respostas Genius.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |
| Pesquisa com IA Resultados do Genius do usuário \| Global | Contém definições de configuração de exibição para a configuração de resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do People Genius.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mapeador de ação de exibição de entidade ( EVAM) modelos instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

| Modelo | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Modelo de resultados Genius do catálogo \| Catálogo | Contém componente, valor estático, mapeamento de campo e configurações de mapeamento de ação para a configuração de resultado Genius do item do catálogo em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do Genius do item do catálogo.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |
| Pesquisa com IA Modelo de resultado Genius de perguntas e Respostas global | Contém componente, valor estático, mapeamento de campo e configurações de mapeamento de ação para a configuração de resultados do Genius de perguntas e Respostas em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Perguntas e Respostas Genius.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |
| Pesquisa com IA Modelo de resultados Genius do usuário \| Global | Contém componente, valor estático, mapeamento de campo e configurações de mapeamento de ação para a configuração de resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Resultados do People Genius.<br>• Escopo da aplicação: Pesquisa com IA Para Next Experience<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Lista de todos os componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience, siga as etapas descritas em Encontre componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *Pesquisa com IA* **Para** *Next Experience*.

### Pesquisa com IA para Next Experience guias de navegação padrão para pesquisa global

Lista de guias de navegação que aparecem por padrão em Pesquisa com IA para Next Experienceresultados da pesquisa global.

Quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experience, os resultados da pesquisa global são exibidos nas guias de navegação. Cada guia de navegação representa uma fonte de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience. Este perfil de pesquisa é aquele usado pela aplicação de pesquisa Configuração de pesquisa do [AIS] Next Experience.

A tabela a seguir lista as guias de navegação que aparecem por padrão quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experience.

| Guia Navegação | Descrição |
|---|---|
| Tudo | Resultados de pesquisa global de todas as fontes de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience. |
| incidentes | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Incidentes.<br>• Origem indexada: Incidente<br>• Tabela de origem: Incidente [incidente]<br><br>Incidente [incident] |
| Solicitações de mudança | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Solicitações de mudança.<br>• Origem indexada: Mudança<br>• Tabela de origem: Solicitação de mudança [change_request] |
| Tarefas de mudança | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Tarefas de mudança.<br>• Origem indexada: Tarefa de mudança<br>• Tabela de origem: Tarefa de mudança [change_task] |
| Problemas | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Problemas.<br>• Origem indexada: Problema<br>• Tabela de origem: Problema [problem] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Guia Navegação | Descrição |
| --- | --- |
| Solicitações | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Solicitações.<br>• Origem indexada: Solicitação<br>• Tabela de origem: Solicitação [sc_request] |
| Painéis | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Painéis.<br>• Origem indexada: Painéis<br>• Tabela de origem: Painel DO PAR [par_dashboards] |
| Visualizações de dados | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Visualizações de dados.<br>• Fonte indexada: Visualizações de dados<br>• Tabela de origem: Visualização DO PAR [par_visualization] |
| KPIs | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa de KPIs.<br>• Fonte indexada: KPIs<br>• Tabela de origem: Indicador [pa_indicators] |
| Tarefas de catálogo | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Tarefas do catálogo.<br>• Origem indexada: Tarefa de catálogo<br>• Tabela de origem: Tarefa de catálogo [sc_task] |
| Usuários | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Usuários.<br>• Origem indexada: Tabela do usuário<br>• Tabela de origem: Usuário [sys_user] |
| Itens solicitados | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Tarefas - Itens solicitados.<br>• Origem indexada: Item solicitado<br>• Tabela de origem: Item solicitado [sc_req_item] |
| Grupos | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Grupos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Guia Navegação | Descrição |
|---|---|
| | • Origem indexada: Grupo<br>• Tabela de origem: Grupo [sys_user_group] |
| Conhecimento | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Conhecimento e Catálogo - Conhecimento.<br>• Fonte indexada: Tabela de conhecimento<br>• Tabela de origem: Conhecimento [kb_knowledge] |
| Itens de catálogo | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Conhecimento e catálogo - Itens do catálogo.<br>• Fonte indexada: Tabela de item do catálogo<br>• Tabela de origem: Item do catálogo [sc_cat_item] |
| Empresas | Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Empresas.<br>• Origem indexada: Empresa<br>• Tabela de origem: Empresa [core_company] |

Você pode mudar as origens de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience. Para saber mais sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como configurar rótulos e ordem de exibição para guias de navegação, consulte Configure guias de navegação em um Pesquisa com IA configuração da aplicação.

### Now Assist em Pesquisa com IA

. Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store A aplicação combina o poder da pesquisa com um modelo de linguagem grande (LLM) para fornecer respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA nas pesquisas do usuário. Ao restringir o contexto passado para o LLM, Now Assist em Pesquisa com IA Pode aumentar a probabilidade de que as respostas do LLM sejam fundamentadas em conteúdo indexado.

## Now Assist em Pesquisa com IA visão geral

Em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e globalpesquisas, Now Assist em Pesquisa com IA O inclui as seguintes configurações de resultado do Genius:

#### Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados

Now Assist Perguntas e Respostas do Genius Use o LLM escolhido para gerar respostas de Resultados Genius de perguntas e Respostas sintetizadas a partir de uma variedade de fontes de conteúdo. As respostas podem incluir conteúdo de artigos de conhecimento, Catálogo de serviços itens, Gráfico de conhecimento nós de esquema, pesquisas e conversas de bate-papo aprimoradas e documentos e anexos de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e Respostas usam Serviço Now LLMPara gerar respostas acionáveis de Resultados do Genius de perguntas e Respostas a partir dos resultados do artigo de conhecimento mais relevantes.

### Perguntas e Respostas De conteúdo externo Resultados do Genius

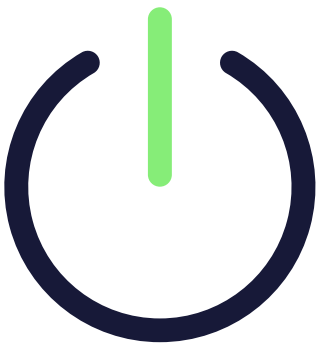
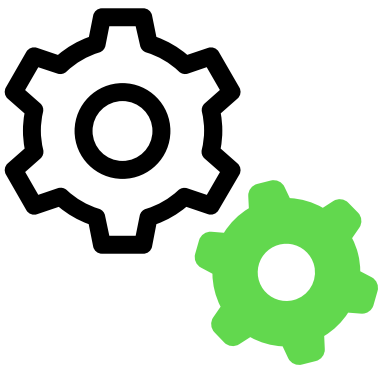
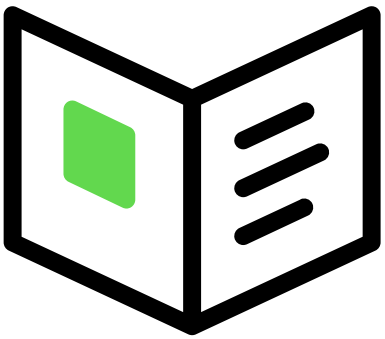
Perguntas e Respostas De conteúdo externo Resultados do Genius Gerar respostas acionáveis de resultados do Genius de perguntas e Respostas a partir de documentos em seu Microsoft SharePoint Online instância.

### Now Assist Ações Resultados do Genius

Now Assist açõesOs resultados do Genius usam Serviço Now LLM Para selecionar, filtrar e exibir o Item do catálogo mais relevante e. Virtual Agent resultados do tópico como respostas.

Todos Now Assist As respostas de resultado do Genius aumentam os resultados de pesquisa do usuário, exibindo como cartões de resposta acionáveis. Para referência, cada cartão de resposta inclui links para seus registros de origem ou documentos externos.

## Iniciar

| Instalar | Configurar | Referência |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Ative o. Now Assist em Pesquisa com IA plug-in em sua instância | Configurar Now Assist em Pesquisa com IA Resultados do Genius para uso em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e globalpesquisa | Exibir componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

## Suporte a idiomas

Now Assist em Pesquisa com IA Suporte nativo a pesquisas, conteúdo e respostas em inglês. Há suporte para idiomas adicionais por meio do Tradução dinâmica. Para obter detalhes sobre a funcionalidade de tradução e os idiomas compatíveis, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**Impact**

http://impact.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**NowCreate**

Now Create

**Parceiro**

https://www.servicenow.com/partners.html

**ServiceNow**

https://www.servicenow.com

**ServiceNow Store**

https://store.servicenow.com/

**Suporte**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

## Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

## Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

## Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na Now Assist página Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

### Instalar Now Assist em Pesquisa com IA

Como administrador, você pode instalar o. Now Assist em Pesquisa com IAaplicação ( sn_ais_assist em Administração do Now Assist módulo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Now Assist em Pesquisa com IAo plug-in é instalado automaticamente quando você instala qualquer um desses plug-ins de recurso do Administração do Now Assist:

- Now Assist para Operações de contas a pagar (APO)
- Now Assist para CMDB
- Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Now Assist para Arquitetura empresarial (EA)
- Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)
- Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Assist para Gestão de ativos de hardware - HAM
- Now Assist para Saúde e segurança
- Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
- Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)
- Now Assist para IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)
- Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)
- Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
- Now Assist para Resposta a incidentes de segurança
- Now Assist para Software Asset Management (SAM)
- Now Assist para Operações de fornecimento e compras (SPO)
- Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)
- Now Assist para Operações do ciclo de vida do fornecedor (SLO)
- Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)
- Now Assist em Gestão de contratos
- Now Assist Em Spokes conversacionais
-

**Nota:** Quando você faz upgrade para a versão mais recente de Now Assist em Pesquisa com IA, O sistema reindexa o conteúdo das fontes indexadas Tabela de Item do Catálogo e Tabela de Conhecimento. Embora essas tarefas de reindexação estejam em andamento, as pesquisas podem não retornar respostas de Resultado do Genius do catálogo e de perguntas e Respostas. Quando a reindexação for concluída, as respostas de Resultado do Genius do Catálogo e das Perguntas e Respostas devem aparecer normalmente.

### Procedimento

1. Em Administração do Now Assist, Instale um ou mais plug-ins de recurso de pré-requisito encontrados em "Sobre esta tarefa".
   Para Now Assist instruções de instalação do plug-in do recurso, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Verifique se  Now Assist em Pesquisa com IA está instalado:

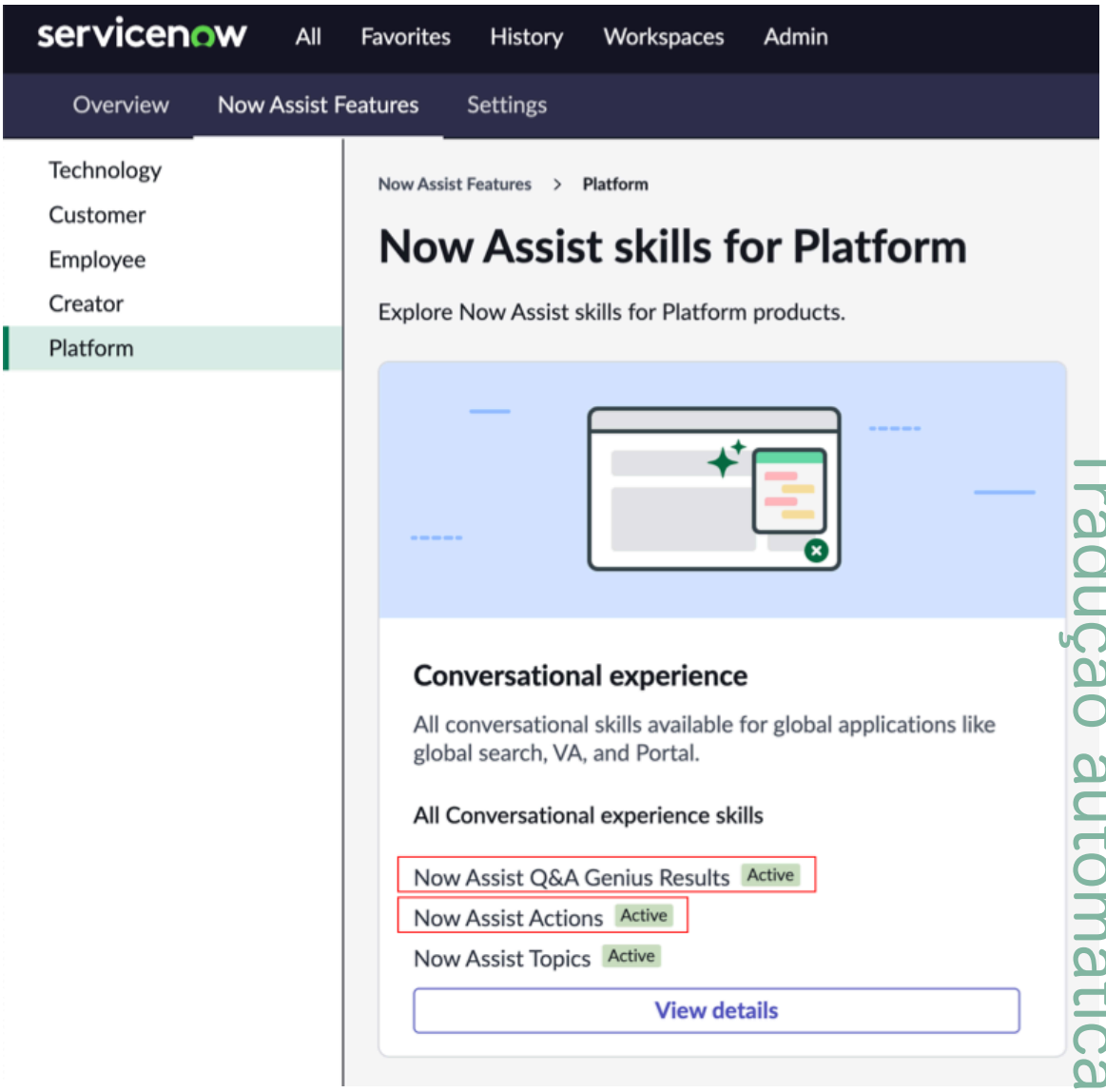
   a. Navegar até **Tudo** > *`Administração do Now Assist`* > **Recursos**.

   b. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Verifique se **Experiência de conversa** o cartão de recursos é exibido, e que o *Now Assist* **Perguntas e Respostas Genius** e. *Now Assist* **Ações** as habilidades aparecem em **Experiência conversacional** listagem.




Tradução automática

## O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, os administradores de pesquisa podem habilitar Now Assist Os resultados do Genius nos seguintes contextos.

- Habilitar todos os disponíveis Now Assist Configurações de resultado do Genius em Individual Pesquisa com IA portais. Para obter detalhes, consulte Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis.
- Habilitar Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas em perfis de pesquisa para Pesquisa com IA aplicações. Para obter as etapas, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius.
- Habilitar Now Assist As perguntas e Respostas Genius resultam na pesquisa global usando Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação. Para obter as etapas, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre as definições de configuração do plug-in, consulte Configurando Now Assist em Pesquisa com IA.

### Revise as versões disponíveis de Now Assist em Pesquisa com IA

Exibir todas as versões do Now Assist em Pesquisa com IA aplicação no ServiceNow Store. Use essas informações para encontrar a versão mais recente da aplicação compatível com a atual da sua instância ServiceNow AI Platform® versão da família.

### Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao ServiceNow Store site.

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. Em um navegador da Web, navegue até ServiceNow Store local: https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. Use a pesquisa ou a navegação para encontrar a listagem de qualquer um dos itens a seguir Now Assist aplicações de recursos:
   - Now Assist para Operações de contas a pagar (APO)
   - Now Assist para CMDB
   - Now Assist para Customer Service Management (CSM)
   - Now Assist para Arquitetura empresarial (EA)
   - Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)
   - Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)
   - Now Assist para Gestão de ativos de hardware - HAM
   - Now Assist para Saúde e segurança
   - Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)
   - Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)
   - Now Assist para IT Operations Management (ITOM)
   - Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)
   - Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)
   - Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
   - Now Assist para Resposta a incidentes de segurança
   - Now Assist para Software Asset Management (SAM)
   - Now Assist para Operações de fornecimento e compras (SPO)
   - Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)
   - Now Assist para Operações do ciclo de vida do fornecedor (SLO)
   - Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)
   - Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)
   - Now Assist em Gestão de contratos
   - Now Assist Em Spokes conversacionais
   -

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra a listagem de aplicações.
   A listagem mostra o. **Detalhes do produto** exibição da aplicação selecionada.
4. Selecione **Dependências** e selecione *Now Assist* **em** *Pesquisa com IA* em **Dependência da aplicação** listagem.
   A listagem mostra o. **Detalhes do produto** exibição do Now Assist em Pesquisa com IA aplicação.
5. Em **Versão** , selecione **Outras versões do app** .
   A janela Histórico de versões mostra a lista de todas as versões disponíveis do Now Assist em Pesquisa com IA aplicação. Cada entrada mostra o número de uma versão, a compatibilidade da versão da família, o tipo de versão e a data da versão.
6. Para exibir a listagem de outra versão do Now Assist em Pesquisa com IA, expanda a entrada dessa versão selecionando o ícone de seta e selecione **Exibir detalhes** .
   A listagem mostra o. **Detalhes do produto** exibição da versão selecionada do Now Assist em Pesquisa com IA aplicação.

### Configurando Now Assist em Pesquisa com IA

Como administrador ou administrador de pesquisa, você pode definir configurações para controlar o comportamento de Now Assist em Pesquisa com IA.

### Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis

Especifique Now Assist Tipos de resultado do Genius que você deseja disponibilizar em cada um de seus Pesquisa com IA portais e aplicações móveis .

## Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist em Pesquisa com IA Fornece várias configurações de resultado Genius com IA. Como administrador de pesquisa, você pode habilitar Individual Now Assist Configurações de resultado do Genius em Pesquisa com IA e aplicações móveis .

Para saber mais sobre como funcionam os resultados do Genius, consulte Resultados do Genius. Para obter detalhes sobre Now Assist Configurações de resultado do Genius, consulte Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius e. Now Assist Ações Resultados do Genius.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Now Assist* **em** *Pesquisa com IA* **Configuração**.
   A configuração Now Assist em Pesquisa com IA o painel exibe uma lista de perfis de pesquisa associados a. Pesquisa com IA portais e aplicações móveis E uma seção de pré-requisitos para cada Now Assist Configuração do resultado do Genius.
2. **Opcional:** Se for um Now Assist A opção de habilitação de resultado do Genius não pode ser selecionada. Siga as orientações na entrada de pré-requisitos para torná-la selecionável.

   **Nota:** Depois de seguir a orientação de pré-requisitos, talvez seja necessário atualizar a configuração Now Assist em Pesquisa com IA painel para fazer o. Now Assist Opção de habilitação de resultado do Genius selecionável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em cada linha de perfil de pesquisa, selecione as opções do indivíduo Now Assist Resultados do Genius que você deseja habilitar para o associado Pesquisa com IA aplicativo para celular ou portal .

   Como exemplo, para habilitar Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas em Portal de serviços, selecione *Now Assist* **PERGUNTAS E RESPOSTAS** . **Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços** linha.

   **Nota:** Você pode desabilitar um Now Assist Resultado do Genius para um Pesquisa com IA aplicativo para celular ou portal desmarcando sua opção.

4. Selecione **Aplicar mudanças** .

### Resultado

Pesquisa com IA habilita o selecionado Now Assist Configurações de resultado do Genius para todos os usuários do especificado Pesquisa com IA portais e aplicações móveis .

#### Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados

Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Results usam um LLM para gerar respostas de pesquisa e bate-papo que sintetizam informações de artigos de conhecimento, Catálogo de serviços e outros tipos de conteúdo disponíveis.

## Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Visão geral dos resultados do Genius

Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Results é um Now Assist Habilidade no fluxo de trabalho da plataforma. Ele está incluído no grupo de habilidades Experiência de conversa.

Você pode usar esta habilidade no lugar de Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados e. Now Assist Habilidades de resultados do Genius. Ele fornece um recall de pesquisa mais amplo do que qualquer uma dessas habilidades e oferece suporte à geração baseada em LLM de *respostas sintetizadas* que podem conter informações de várias fontes diferentes.

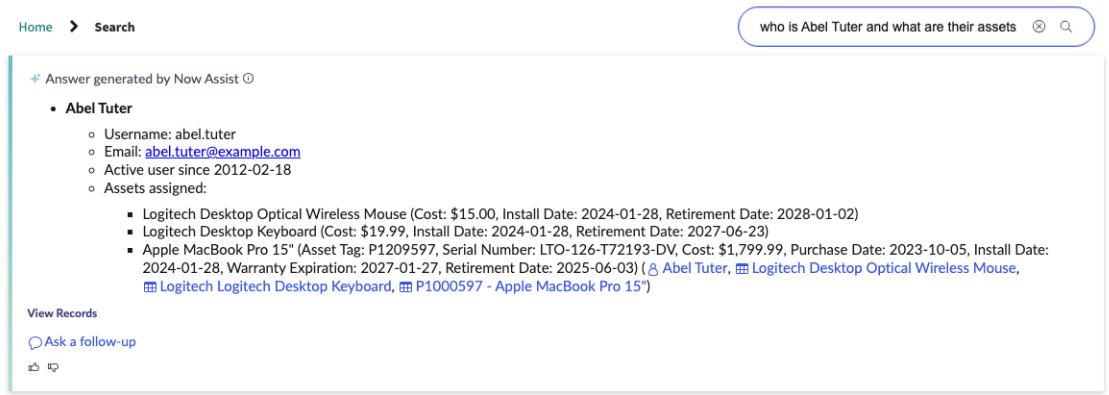
## Tipos de conteúdo incluídos em respostas sintetizadas

. Now Assist O cartão de resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas de vários conteúdos aparece em sua conversa ou nos resultados de pesquisa e exibe uma frase ou parágrafo gerado pelo LLM. Como parte desta frase ou parágrafo, o cartão é exibido *citações* para os elementos de conteúdo que foram usados para sintetizar a resposta. Selecionar uma citação exibe um link para o conteúdo de origem para que você possa verificar a resposta sintetizada.

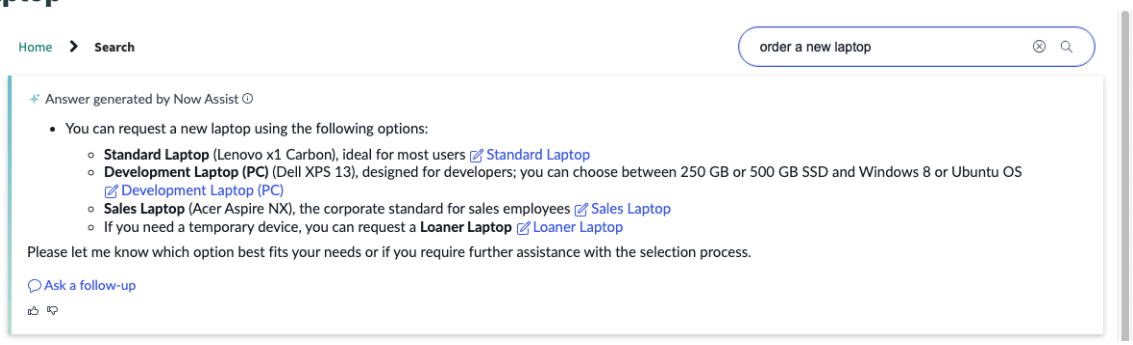
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

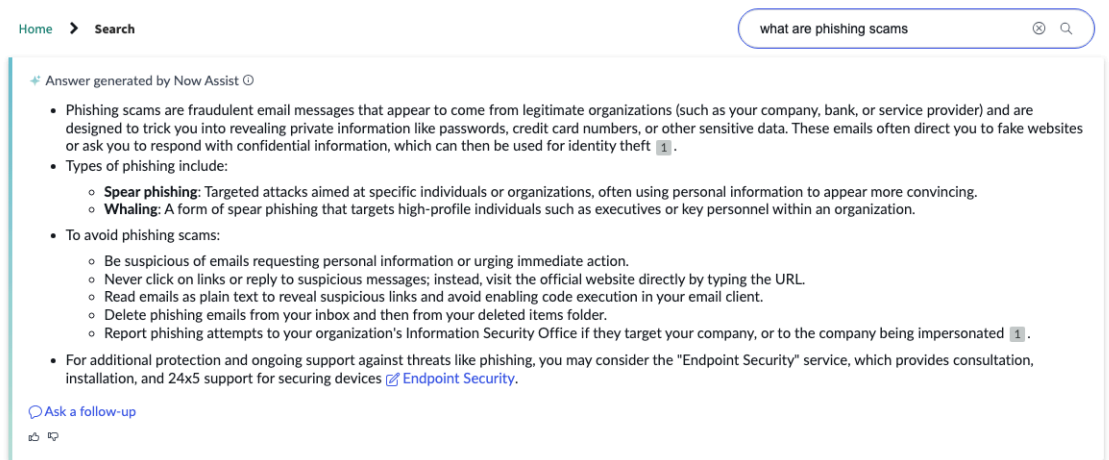
### Cartão de resposta de amostra para consulta de pesquisa: "Quem é Abel Tuter e quais são seus ativos"




### Cartão de resposta de amostra para consulta de pesquisa: "Solicitar um novo laptop"




### Cartão de resposta de amostra para consulta de pesquisa: "O que são tentativas de phishing"




Tradução automática

As citações para respostas sintetizadas podem incluir qualquer um ou todos estes tipos de conteúdo:

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Artigos de conhecimento | ServiceNow AI Platform® Registros indexados da tabela Conhecimento [kb_knowledge]. |
| Catálogo de serviços itens | ServiceNow AI Platform Registros indexados da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de conteúdo | Descrição |
|---|---|
| Tipos de conteúdo de Gráfico de conhecimento | |
| Registros de tabelas configuradas como Gráfico de conhecimento nós do esquema | ServiceNow AI Platform registros de tabelas configuradas como Gráfico de conhecimento nós do esquema.<br><br>**Nota:** Conteúdo de Gráfico de conhecimento os nós de esquema só estarão disponíveis em respostas sintetizadas se você tiver instalado o. Gráfico de conhecimento ServiceNow® Store aplicação. Para saber mais sobre como instalar esta aplicação e configurar nós em Gráfico de conhecimento esquemas, consulte Gráfico de conhecimento . |
| Tipos de conteúdo de experiências de bate-papo aprimoradas em Now Assist em Virtual Agent | |
| Resultados de bate-papo aprimorados | Resultados de conversas e pesquisas de bate-papo aprimoradas, como Virtual Agent tópicos.<br><br>**Nota:** Os resultados de bate-papo aprimorados só estão disponíveis em respostas sintetizadas quando Now Assist Perguntas e Respostas de vários conteúdos do resultado Genius são geradas em um Now Assist em Virtual Agent. Para saber mais sobre como esses resultados aparecem em conversas e pesquisas de bate-papo aprimoradas, consulte Bate-papo aprimorado . Para obter mais detalhes sobre Now Assist em Virtual Agent, consulte Now Assist no Virtual Agent . |
| Tipos de conteúdo de Conectores de conteúdo externo | |
| Documentos e anexos de conteúdo externo | Documentos e anexos recuperados de sistemas de origem externos, como Atlassian Confluence Cloud ou Microsoft SharePoint Online.<br><br>**Nota:** Os documentos e anexos de sistemas de origem externos só estarão disponíveis em respostas sintetizadas se você tiver instalado os Conectores de conteúdo externo ServiceNow Store e indexou-os dos seus sistemas de origem usando os conectores de conteúdo externo apropriados. Para obter mais detalhes sobre como instalar, configurar e usar esta aplicação, consulte Conectores de conteúdo externo. |

## Ativando Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados

Usuários com a função virtual_agent_admin ou admin podem ativar Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados para Now Assist em Virtual Agent experiências de bate-papo aprimoradas da aplicação criando um assistente e atribuindo o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist Q&R de vários conteúdos da habilidade Resultados Genius para esse assistente. Para saber mais sobre esses procedimentos, consulte Crie um assistente e. Atribuir Now Assist habilidades para um assistente .

Usuários com ais_admina função pode ser adicionada Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos do Genius para pesquisar perfis e vincular esses perfis de pesquisa aos Pesquisa com IA portais no Pesquisa com IA Console do administrador. Para obter detalhes sobre como definir as configurações da aplicação de pesquisa no Pesquisa com IA Console do administrador, consulte .

**Nota:** Quando você ativa Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Os resultados do Genius em um aplicativo de pesquisa estão disponíveis para todos os usuários que pesquisam usando esse aplicativo.

## Provedores de modelo de linguagem grande (LLM)

Por padrão, Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Os resultados do Genius usam Azure OpenAI Modelo como o provedor de serviços de IA. . Serviço Now LLMÉ usado como um provedor de serviço de IA de fallback.

Com a função de administrador, você pode usar Administração do Now Assist Para selecionar um LLM diferente para usar como provedor de serviço de IA Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados. Para obter detalhes sobre como selecionar o fluxo de trabalho do LLM for Platform Now Assist habilidades, consulte Gerenciar provedores de modelos .

. Now Assist habilidade, Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Results oferece suporte a estes LLMs:

- Anthropic na AWS
- Azure OpenAI
- Google Gemini
- Serviço Now LLM

### Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius

Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius usam Serviço Now LLMPara gerar respostas concisas e acionáveis dos resultados do artigo de conhecimento em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e globalpesquisas.

**Importante:** Começando com Now Assist em Pesquisa com IA versão 11, o. Now Assist O recurso Resultados do Genius de Perguntas e Respostas está no modo de manutenção. Este recurso não terá novos aprimoramentos, mas terá suporte contínuo. A funcionalidade semelhante e aprimorada está disponível no mais recente Now Assist Recurso de Perguntas e Respostas do Genius com vários conteúdos. Para obter mais detalhes sobre o recurso, consulte Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados.

## Now Assist Perguntas e Respostas Visão geral dos resultados do Genius

Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius enviam os artigos de conhecimento mais relevantes da sua pesquisa para Serviço Now LLM, Que gera snippets de resposta a partir dos campos HTML dos artigos.

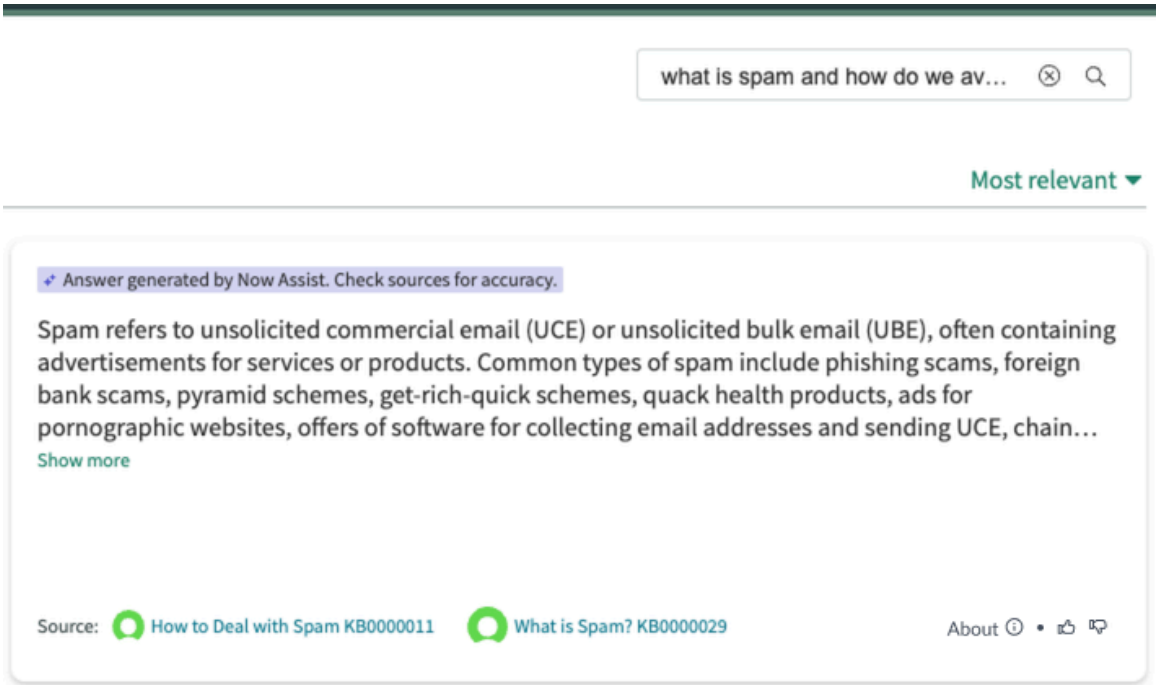
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada Now Assist Perguntas e respostasO cartão de resposta de resultado do Genius exibe até três snippets de resposta gerados. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para exibir os artigos de conhecimento de origem.

O exemplo a seguir mostra um Now Assist Perguntas e respostasCartão de resposta de resultado do Genius que contém um snippet que resume um artigo de conhecimento. Selecione os cartões de resposta **Exibir artigo** Link de ação para exibir o artigo de conhecimento completo.

**Amostra Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS cartão de resposta**




**Nota:** . Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS A resposta do resultado do Genius é gerada automaticamente, é uma boa ideia revisá-la para verificar a precisão. Você pode fornecer feedback sobre a resposta selecionando o ícone de polegar para cima se a resposta gerada for precisa ou o ícone de polegar para baixo se não estiver. Seu feedback ajuda ServiceNow Melhorar versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e Respostas usam a pesquisa de vetor semântico e a pesquisa de palavras-chave legadas para encontrar artigos de conhecimento que melhor correspondam ao significado e à intenção da sua consulta de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre a pesquisa de vetores semânticos, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA.

. Now Assist Perguntas e respostasA configuração de resultado do Genius substitui a configuração de resultado do Genius de perguntas e Respostas original do sistema de base. A configuração de Resultado do Genius de perguntas e Respostas do sistema de base extrai respostas de artigos de conhecimento usando rotinas internas em vez de usar o. Serviço Now LLM. Para saber mais sobre a configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas do sistema de base, consulte Perguntas e Respostas Genius.

## Habilitando Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius

Você pode habilitar Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius são seus Pesquisa com IA portais e aplicações móveis que usam o. Now Assist em Pesquisa com IA Módulo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configuração. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis.

Para usar Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius Na pesquisa global, você pode habilitar o. Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius no Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

**Nota:** Quando você ativa Now Assist As perguntas e Respostas Genius resultam em um aplicativo de pesquisa, eles estão disponíveis para todos os usuários que pesquisam usando esse aplicativo.

## Limitações

Por padrão, Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius são compatíveis somente com pesquisas no idioma inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como o conteúdo e as respostas são traduzidos, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Perguntas e Respostas Genius. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Artigos de conhecimento que são impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm mais probabilidade de aparecer como Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius, mas não são garantidos para aparecer.

**Nota:** As configurações de propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Se você tiver o. Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store aplicação instalada, Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius excluem resultados de pesquisa recuperados de sistemas de origem de conteúdo externos ao gerar respostas.

## Criação de snippet de resposta para Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius

Pesquisa com IA usa o. Serviço Now LLMpara criar cada Now Assist Perguntas e respostasSnippet de resposta dos campos HTML de um registro de artigo de conhecimento. Cada Now Assist Perguntas e respostaso cartão de resposta pode incluir até três snippets. Todos esses snippets podem ser gerados a partir do mesmo artigo de origem ou de artigos de origem diferentes.

Serviço Now LLMDetermina automaticamente quais elementos do texto de um artigo de conhecimento serão incluídos em um Now Assist Perguntas e respostassnippet de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento.

. Serviço Now LLMResume e abstrai o conteúdo dos campos de texto dos artigos de conhecimento. Snippets de resposta exibidos em Now Assist Perguntas e respostasOs cartões de resposta de resultado do Genius podem não existir palavra por palavra nos registros de origem.

Ambos Pesquisa com IA recuperação de conteúdo e Serviço Now LLMestão melhorando continuamente, então Now Assist Perguntas e respostasos resultados de consultas específicas podem variar ao longo do tempo. Porque os resultados do Serviço Now LLMNão determinísticas, você deve esperar uma variabilidade de resposta maior em comparação com os resultados Genius de Perguntas e Respostas do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius |
|---|---|
| Regras de melhoria de resultado | Ao calcular Now Assist Respostas de Resultado do Genius de perguntas e Respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA aplica regras de melhoria de resultado normalmente.<br><br>Os efeitos dependem da ação da regra de melhoria de resultado, da seguinte forma:<br>• *block*: Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e Respostas não geram respostas de registros bloqueados.<br>• *boost*ou *promote*: Registros impulsionados e promovidos têm mais probabilidade de serem usados ao gerar Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas. |
| Palavras irrelevantes | Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não oferece suporte a palavras irrelevantes, e pesquisa baseada em palavra-chave. Pesquisa com IA apenas remove palavras irrelevantes de pesquisas baseadas em palavra-chave, portanto Now Assist Perguntas e respostasAs respostas de resultado do Genius podem não refletir suas configurações de palavras irrelevantes. |
| Sinônimos | Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não oferece suporte a sinônimos, e pesquisa baseada em palavra-chave. Pesquisa com IA expande sinônimos em pesquisas baseadas em palavra-chave, para que seus sinônimos provavelmente melhorem a relevância de Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius. |
| Tratamento de erros de digitação | Ao calcular Now Assist Perguntas e respostasRespostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige termos com erros ortográficos na consulta. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Como administrador de pesquisa, você pode usar o. Now Assist Habilidade de Resultados Genius de perguntas e Respostas em Pesquisa com IA e. habilitando Now Assist P&R Genius resulta em perfis de pesquisa. Você também pode usar a habilidade na pesquisa global habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados em Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

## Habilitar Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis

Para obter detalhes sobre como habilitar Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados e outros Now Assist Os resultados do Genius são seus Pesquisa com IA portais e aplicações móveis, consulte Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis.

### Habilitar Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS O Genius resulta na pesquisa global

Habilitar Now Assist As perguntas e Respostas Genius resultam na pesquisa global usando Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação.

### Antes de Iniciar

. IU Next Experience deve ser ativado em sua instância. Para saber mais sobre como ativar Next Experience IU, consulte Considerações para ativar Next Experience .

. Pesquisa com IA para Next Experiencea aplicação deve ser instalada e habilitada em sua instância. Para obter mais informações sobre a aplicação, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

. Now Assist Para a aplicação de pesquisa deve ser instalada em sua instância. Para obter detalhes sobre como instalar esta aplicação do Administração do Now Assist console, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode habilitar agentic Geração de resposta do modelo de IA para Knowledge o artigo resulta em pesquisas globais adicionando o. Now Assist Perguntas e respostasConfiguração de resultado do Genius para o perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

**Nota:** Vinculando o. Now Assist A configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas para o perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience muda o status do Now Assist Habilidade de Resultados Genius de perguntas e Respostas para **Ativo** em Administração do Now Assist console. A habilidade permanece ativa desde que qualquer perfil de pesquisa inclua um link para Now Assist Configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas.

Quando você habilita Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius na pesquisa global são habilitados para todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em Navegação unificada, selecione o escopo da aplicação e o ícone do conjunto de atualizações e defina o escopo da aplicação como *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.
2. Se você tiver a versão 1.x ou 2.x do Pesquisa com IA para Next Experienceaplicação instalada em um Tokyo ou Utah, Adicione a fonte de dados Resultado do Genius ao Pesquisa com IA Para Próxima pesquisa EVAM definição.
   Se você tiver a versão 3.x ou uma versão posterior do Pesquisa com IA para Next Experienceinstalado, ou estão ativados Vancouver ou uma versão posterior, vá para a próxima etapa.

   a. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (***EVAM***)** > *EVAM* **Definições**.

   b. Abra Pesquisa com IA Para o registro de definição da Próxima pesquisa selecionando-o na lista.

   c. Em EVAM Fonte de dados M2Ms, selecione **Link existente** .

   d. Em EVAM Fonte de dados M2M, preencha **Fonte de dados** Campo com uma referência ao registro da fonte de dados do resultado do Genius do EVAM Tabela Fontes de dados usando o ícone Pesquisar usando lista .

   e. Selecione **Enviar**.
   A referência da fonte de dados do resultado do Genius aparece em EVAM Fonte de dados M2Ms relacionada.

3. Adicione o. Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius para o perfil de pesquisa usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

   a. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

   b. Selecione o registro de perfil de pesquisa Configuração da Pesquisa do Next Experience selecionando-o na lista.

   c. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Link existente** .

   d. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius, preencha os seguintes valores de campo.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Configuração do resultado do Genius | Insira ou selecione *Now Assist***PERGUNTAS E RESPOSTAS** . |
| Ordem | Especifique a ordem de avaliação para Now Assist Configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas no perfil de pesquisa. Pesquisa com IA Avalia as configurações ativas de resultados do Genius para um perfil de pesquisa na ordem, a partir do mais baixo **Pedido** valor do campo como o mais alto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| | Para obter mais detalhes sobre a ordem de avaliação dos resultados do Genius, consulte Defina a ordem de avaliação para as configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa. |

**e.** Selecione **Enviar**.

4. Selecione a linha da lista relacionada existente para a configuração de Resultados do Genius de perguntas e Respostas e selecione **Desvincular selecionado** .
. Now Assist Perguntas e respostasA configuração do resultado do Genius substitui a configuração original do resultado do Genius de perguntas e Respostas. Você não precisa das duas configurações no mesmo perfil de pesquisa.

### Resultado

. Now Assist Perguntas e respostasA configuração de resultados do Genius está habilitada para pesquisas globais.

Em Administração do Now Assist console, o status do Now Assist A habilidade de Perguntas e Respostas Resultados Genius é **Ativo** .

## Defina um filtro de consulta para Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Defina um padrão de expressão regular Java que uma pesquisa deve corresponder para ser qualificada para acionamento Now Assist Perguntas e Respostas Genius. As pesquisas que não correspondem a este padrão não retornam respostas de resultados do Genius de Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

### Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigo de conhecimento qualificados para Serviço Now LLMPara geração de respostas de resultado do Genius de perguntas e Respostas.

Por padrão, o sistema somente envia resultados de artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global pesquisa.
- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de correspondência de padrão definindo seu próprio padrão de expressão regular Java para uso por Now Assist Perguntas e respostasConfigurações de resultado do Genius.

### Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro do *sn_ais_assist.u_question_regex*selecione-a na lista.
   Se o sistema solicitar que você mude o escopo da aplicação para que você possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. Nas propriedades do sistema **Valor** , insira um padrão de expressão regular Java ao qual você deseja que as consultas de pesquisa de perguntas e Respostas correspondam.
   A correspondência de expressão regular Java não diferencia maiúsculas de minúsculas. Como exemplo, para restringir a expansão de respostas de perguntas e Respostas a consultas de pesquisa que começam com uma palavra-chave de pergunta, você pode definir o valor da propriedade como `(o que|onde|quando|por que|quem|quem|qual|como` .
4. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius não enviam resultados de pesquisa de artigo de conhecimento para Serviço Now LLMPara geração de respostas de perguntas e Respostas, a menos que a consulta de pesquisa corresponda ao seu padrão de expressão regular Java.

## Altere a contagem mínima de termos de pesquisa para Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius

Especifique o número mínimo de termos que uma pesquisa deve conter para ser qualificada para acionamento Now Assist Perguntas e respostasPerguntas e Respostas Genius. As pesquisas com menos termos não retornam Now Assist Perguntas e respostasResultados do Genius.

### Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Perguntas e respostasOs resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigo de conhecimento qualificados para Serviço Now LLMPara geração de respostas de resultado do Genius de perguntas e Respostas.

Por padrão, o sistema somente envia resultados de artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global pesquisa.
- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.
- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de contagem de termos alterando a contagem mínima de termos exigida por Now Assist Perguntas e respostasConfigurações de resultado do Genius.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abrir o registro para as Perguntas e Respostas - Now Assist Configuração do resultado do Genius selecionando-o na lista.
3. Em *Pesquisa com IA***processador de resposta** localize o seguinte bloco de código:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. Altere o argumento numérico da declaração de desigualdade de 2 para outro inteiro positivo.
   Por exemplo, se você quiser que a configuração de resultado do Genius opere somente em pesquisas com três ou mais termos de pesquisa, mude 2 para `3` . Se você quiser que a configuração de resultado do Genius opere em pesquisas com qualquer número de termos de pesquisa, mude 2 para `1` .
5. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

O modificado A configuração de resultados do Genius não envia resultados de pesquisa de artigo de conhecimento para Serviço Now LLM Para geração de respostas de perguntas e Respostas, a menos que a consulta de pesquisa tenha termos de pesquisa suficientes para atender ao limite escolhido.

#### Tradução dinâmica para Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Tradução dinâmica Melhora a experiência de pesquisa internacional para conteúdo de artigo de conhecimento. Quando Tradução dinâmica está ativado, Pesquisa com IA pode gerar Now Assist Respostas de Resultado do Genius de perguntas e Respostas de artigos de Conhecimento fora do inglês. Tradução dinâmica também habilita Pesquisa com IA para traduzir Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas no idioma do usuário de pesquisa.

Ao calcular Now Assist Respostas de Resultado do Genius de perguntas e Respostas, o. Serviço Now LLM Somente aceita conteúdo de artigo de conhecimento no idioma inglês e gera respostas somente em inglês.

Tradução dinâmica expande o intervalo de idiomas compatíveis com Now Assist As perguntas e Respostas Genius resultam adicionando os seguintes recursos:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Descrição |
| --- | --- |
| Tradução de conteúdo | . Serviço Now LLM Traduz automaticamente o conteúdo do artigo de conhecimento de idiomas diferentes do inglês para o inglês antes de usar esse conteúdo para gerar Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas.<br><br>**Nota:** A tradução é baseada no idioma especificado para o registro do artigo de conhecimento. Se o registro não tiver nenhum idioma especificado, o. Serviço Now LLM analisa o conteúdo do registro para determinar seu idioma. |
| Tradução da resposta | Quando você pesquisa em um idioma diferente do inglês, o. Serviço Now LLM traduz automaticamente as respostas geradas por Now Assist Perguntas e Respostas Genius Resultados do inglês para o idioma de pesquisa. |

Para ler mais sobre os recursos de Tradução dinâmica e saiba como ativá-lo, consulte Tradução dinâmica.

## Idiomas compatíveis

Tradução dinâmica funciona com todos os idiomas compatíveis com ServiceNow AI Platform®.

## Interação com Now Assist Cache de resultados do Genius de perguntas e Respostas

Os caches de tempo de consulta para Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e Respostas são compatíveis somente com pesquisas, artigos e respostas no idioma inglês. Ao pesquisar em um idioma diferente do inglês ou corresponder a um artigo de conhecimento que não seja o inglês, Now Assist O comportamento do resultado do Genius das perguntas e Respostas depende do modo de cache:

| Modo de cache | Descrição |
| --- | --- |
| *on* ou *online* | Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist. |
| *offline* | Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist. |

Para obter mais detalhes sobre os caches de tempo de consulta para Now Assist Perguntas e Respostas Genius, consulte Armazenamento em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

### Armazenamento em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Pesquisa com IA fornece dois caches em tempo de consulta para melhorar o desempenho da pesquisa para Now Assist Perguntas e Respostas Genius. Cache habilitado Pesquisa com



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IA para retornar gerados anteriormente Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas sem enviar artigos de conhecimento para Serviço Now LLM para geração de resposta.

## Now Assist Visão geral do cache de resultados Genius de perguntas e Respostas

Quando uma consulta de pesquisa aciona um Now Assist Configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas, Pesquisa com IA Usa a consulta de pesquisa e o sys_id do resultado de pesquisa de artigo de conhecimento mais classificado da pesquisa para procurar resumos de artigos em cache. Se nenhum resumo de artigo for encontrado nos caches ativos, Pesquisa com IA envia a consulta de pesquisa e o sys_id do artigo para Serviço Now LLM para geração de resposta.

**Nota:** Por padrão, Pesquisa com IA usa somente o cache de primeiro nível e o. Serviço Now LLM ao encontrar Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas. Para habilitar o cache de segundo nível ou desabilitar o uso do Serviço Now LLM, os administradores podem mudar o modo operacional dos caches conforme descrito neste tópico.

Os caches de tempo de consulta são compatíveis somente com pesquisas no idioma inglês, artigos de conhecimento e respostas.

## Níveis de cache

O cache inclui dois níveis que funcionam de maneiras diferentes para melhorar o desempenho da pesquisa para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

**Cache de primeiro nível**

O cache de primeiro nível compreende uma lista de pares de chave-valor armazenados na memória para acesso rápido. Cada entrada de cache tem uma chave que inclui uma consulta de pesquisa e o sys_id de um artigo de conhecimento retornado por essa consulta. O valor da entrada de cache inclui o resumo gerado pelo Serviço Now LLM Para a consulta de pesquisa especificada e o artigo de conhecimento.

Ao verificar o cache de primeiro nível, Pesquisa com IA Compara sua consulta de pesquisa e o sys_id do resultado da pesquisa de artigo de conhecimento com as chaves de entrada de cache. Se encontrar uma chave correspondente, ele retornará o resumo do artigo do valor de entrada de cache correspondente. Caso contrário, ele verifica o cache de segundo nível.

**Nota:** O cache de primeiro nível só produz um resultado quando sua consulta de pesquisa é uma correspondência de palavra-chave exata para a consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar `evitando golpes` você não obterá um resultado para uma entrada em cache com consulta de pesquisa `como evitar fraudes` porque as duas consultas de pesquisa não contêm os mesmos termos.

**Cache de segundo nível**

O cache de segundo nível compreende uma tabela configurada como Pesquisa com IA origem indexada. Cada registro nesta tabela é uma entrada de cache e inclui uma consulta de pesquisa, o sys_id de um resultado de pesquisa de artigo de conhecimento associado, o resumo gerado para essa consulta e artigo de conhecimento e outros campos, como fixado, sys_updated_on e run_as. Pesquisa com IA atualiza o índice desta tabela sempre que seus registros são criados,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atualizados ou excluídos. Esta operação de atualização de índice pode levar até um minuto.

Ao verificar o cache de segundo nível, Pesquisa com IA Consulta a tabela indexada, procurando uma entrada que corresponda à sua consulta de pesquisa e ao sys_id do resultado da pesquisa de artigo de conhecimento. Se encontrar uma entrada correspondente, retornará o resumo do artigo armazenado na tabela indexada. Caso contrário, ele enviará sua consulta de pesquisa e o resultado da pesquisa de artigo de conhecimento para Serviço Now LLM.

**Nota:** Ao contrário do cache de primeiro nível, o cache de segundo nível compara os significados da consulta de pesquisa usando a pesquisa de vetor semântico. Portanto, você pode obter um resultado de cache mesmo que sua consulta de pesquisa não seja uma correspondência exata de palavra-chave para a consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar `evitando golpes` você pode obter o resultado de uma entrada em cache com consulta de pesquisa `como evitar fraudes` porque os significados das duas consultas de pesquisa são semelhantes. Para obter mais informações sobre pesquisa de vetor semântico, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA.

## Benefícios do armazenamento em cache

Armazenamento em cache para Now Assist As Perguntas e Respostas Genius Results oferecem os seguintes benefícios:

- Reduz o tempo médio de resposta para comum Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas
- Abaixa Now Assist consumo de direito reduzindo o número de resultados de consulta de pesquisa enviados para Serviço Now LLM para Now Assist Extração de resposta de perguntas e Respostas
- Aumenta a probabilidade de retornar um Now Assist Resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas
- Melhora a consistência da pesquisa retornando o mesmo Now Assist Resposta de Resultado do Genius de perguntas e Respostas para pesquisas semelhantes

## Segurança de conteúdo para consultas em cache

Porque Pesquisa com IA Aplica Restrições de segurança de conteúdo à sua pesquisa antes que ela corresponda aos artigos de conhecimento e verifique os caches. Nenhum cache retorna ocorrências de artigos de conhecimento aos quais você não tem acesso. Para obter detalhes completos em Pesquisa com IA Modelo de Segurança de conteúdo de, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

## Modos de cache

. Now Assist Os caches de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas são compatíveis com os seguintes modos operacionais:

- *`off`*: use o cache de primeiro nível e Serviço Now LLM para encontrar respostas do Now Assist resultado das perguntas e respostas do Genius.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correspondente, enviará sua consulta e o sys_id do artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM para a geração de resposta.

Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem o cache de primeiro nível.

Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

- *offline*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Serviço Now LLM.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA não exibirá uma resposta para o resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

  Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível.

  Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

- *online*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Serviço Now LLM para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius.

  A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo ao Serviço Now LLM para geração de resposta.

  Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis.

  Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.

O modo operacional padrão é *off*.

Os administradores podem mudar o modo operacional do Now Assist Cache de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas definindo o valor para *sn_ais_assist.semantic_cache_mode*propriedade do sistema para *off*, *offline*, ou *online*. Para obter detalhes sobre as configurações de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais detalhes sobre como usar Tradução dinâmica com Now Assist Resultados do Genius, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

## Trabalho programado para gestão de cache

. *Update Semantic Cache*o trabalho agendado é executado diariamente para executar as seguintes tarefas:

- Preencha o cache de segundo nível com resultados das consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa Evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabelas de sinais de pesquisa.
- Limpe todas as entradas de cache de segundo nível não fixadas que não foram usadas nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que eles sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

### Fixar respostas em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius

Melhorar o desempenho para Now Assist As perguntas e Respostas Genius resultam fixando respostas usadas com frequência no cache de segundo nível. Fixar uma resposta a isenta do mecanismo de limpeza do cache.

#### Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem fixar entradas no cache de segundo nível para Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas. . *Update Semantic Cache*o trabalho agendado ignora as entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

Fixar entradas usadas com frequência ajuda a melhorar o desempenho da pesquisa habilitando Pesquisa com IA para retornar gerados anteriormente Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas sem enviar artigos de conhecimento para Serviço Now LLM para geração de resposta.

Para saber mais sobre o segundo nível Now Assist Cache de respostas de resultados do Genius de perguntas e Respostas e seu uso, consulte Armazenamento em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.

#### Procedimento

1. Navegue até Now Assist em Pesquisa com IA Exibição de lista da tabela Cache semântico [sn_ais_assist_semântico_cache].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Em **Filtro** campo, insira `sn_ais_assist_semantic_cache.list` .
   c. Pressione Enter.
   Cada registro nesta tabela representa uma entrada de cache de segundo nível. A tabela é preenchida com Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas geradas anteriormente pelo Serviço Now LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Atualize cada registro de entrada de cache que você deseja fixar.
   a. Abra o registro de entrada de cache selecionando-o na exibição de lista.
   b. Defina o valor do registro **Fixado** campo para **verdadeiro** .
   c. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

. *`Update Semantic Cache`*o trabalho agendado ignora suas entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

#### Perguntas e Respostas De conteúdo externo Resultados do Genius

Perguntas e Respostas De conteúdo externo Os resultados do Genius exibem respostas concisas e acionáveis geradas por IA derivadas de documentos em seu Microsoft SharePoint Online instância.

**Importante:** Começando com Now Assist em Pesquisa com IA Versão 10, o recurso Resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo está sendo preparado para descontinuação futura. Este recurso não está mais instalado em novas instâncias e é removido de instâncias em que não está em uso, mas continuará a ser compatível com instâncias em que está em uso. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Perguntas e Respostas De conteúdo externo Visão geral dos resultados do Genius

A configuração Resultado do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo pesquisa documentos relevantes para sua pesquisa usando um IntegrationHub subfluxo. Se encontrar documentos suficientemente relevantes, os enviará para Serviço Now LLM, que gera respostas a partir de seu conteúdo e metadados.

Cada cartão de resposta de Resultado do Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo inclui uma resposta gerada. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para baixar os documentos de origem.

**Nota:** Como a resposta Resultado do Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo é gerada automaticamente, é uma boa ideia revisá-la quanto à precisão. Você pode fornecer feedback sobre a resposta selecionando o ícone de polegar para cima se a resposta gerada for precisa ou o ícone de polegar para baixo se não estiver. Seu feedback ajuda ServiceNow Melhorar versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

Ao pesquisar documentos relevantes, o sistema usa seu Microsoft SharePoint Online E perfil de usuário, para que suas pesquisas gerem respostas de resultados Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo a partir de documentos que você pode acessar.

## Como habilitar Resultados Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo

Para disponibilizar os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo para uso em Pesquisa com IA primeiro, os administradores precisam executar as seguintes etapas:

1. Certifique-se de que o plug-in ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise] esteja instalado em sua instância. Se este plug-in não estiver instalado, você poderá solicitá-lo. Para obter detalhes sobre como solicitar plug-ins do IntegrationHub, consulte Solicite um IntegrationHub plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Crie e configure uma aplicação OAuth no Microsoft Azure portal para verificar e autorizar solicitações de conexão do seu ServiceNow AI Platform® instância. Para saber mais sobre este procedimento, consulte .
3. Adicione a permissão delegada do SharePoint AllSites.FullControl (e conceda o consentimento do administrador) à sua nova aplicação OAuth no Microsoft Azure portal. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configure as permissões da API do SharePoint para sua aplicação Genius Results OAuth 2,0 de Perguntas e Respostas De conteúdo externo.
4. Defina as definições de configuração do OAuth para os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo. Para obter detalhes completos sobre as configurações OAuth necessárias, consulte Defina as configurações do OAuth para os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo.

Em seguida, os administradores de pesquisa precisam habilitar os resultados Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo em um ou mais Pesquisa com IA portais. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis.

Quando todas essas etapas forem concluídas, Pesquisa com IA Os usuários do Portal podem autorizar os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo para suas pesquisas autenticando com Microsoft SharePoint Online. Para obter detalhes sobre este procedimento de autenticação, consulte Entre em Microsoft SharePoint Online Para autorizar os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo.

**Nota:** Quando você ativa os resultados Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo em um aplicativo de pesquisa, eles ficam disponíveis para todos os usuários com Microsoft SharePoint Online credenciais que pesquisam usando essa aplicação.

## Limitações

Por padrão, os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo são compatíveis somente com pesquisas em inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como o conteúdo e as respostas são traduzidos, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Perguntas e Respostas Genius. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Perguntas e Respostas De conteúdo externo Os resultados do Genius geram respostas somente de documentos encontrados em Microsoft SharePoint Online instância. Eles não geram respostas de sites encontrados em sua instância.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Perguntas e Respostas do Genius Resultados do Genius com conteúdo externo Resultados do Genius |
|---|---|
| Regras de melhoria de resultado | Ao calcular respostas de Resultado Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA o não aplica suas regras de melhoria de resultado porque elas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Perguntas e Respostas do Genius Resultados do Genius com conteúdo externo Resultados do Genius |
|---|---|
| | não operam em documentos do seu Microsoft SharePoint Online instância. |
| Palavras irrelevantes | Ao calcular respostas de Resultado Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não remove palavras irrelevantes da sua pesquisa. |
| Sinônimos | Ao calcular respostas de Resultado Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não expande sinônimos encontrados em sua pesquisa. |
| Tratamento de erros de digitação | Ao calcular respostas de Resultado Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo, Pesquisa com IA não corrige termos de pesquisa com erros ortográficos. |

### Configure as permissões da API do SharePoint para sua aplicação Genius Results OAuth 2,0 de Perguntas e Respostas De conteúdo externo

Adicione a permissão delegada da API do SharePoint AllSites.FullControl à aplicação externa de P&R Genius Results OAuth 2,0 em Microsoft Azure e conceda o consentimento do administrador para permitir que a aplicação acesse essa permissão. A aplicação OAuth 2,0 para resultados externos do Genius de perguntas e Respostas requer a permissão delegada para pesquisar seu Microsoft SharePoint Online sites.

#### Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Você precisa ter uma aplicação OAuth 2,0 configurada em Microsoft Azure Portal para Resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte .

Você deve ter permissões para alterar as configurações da aplicação OAuth 2,0 em Microsoft Azure portal.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

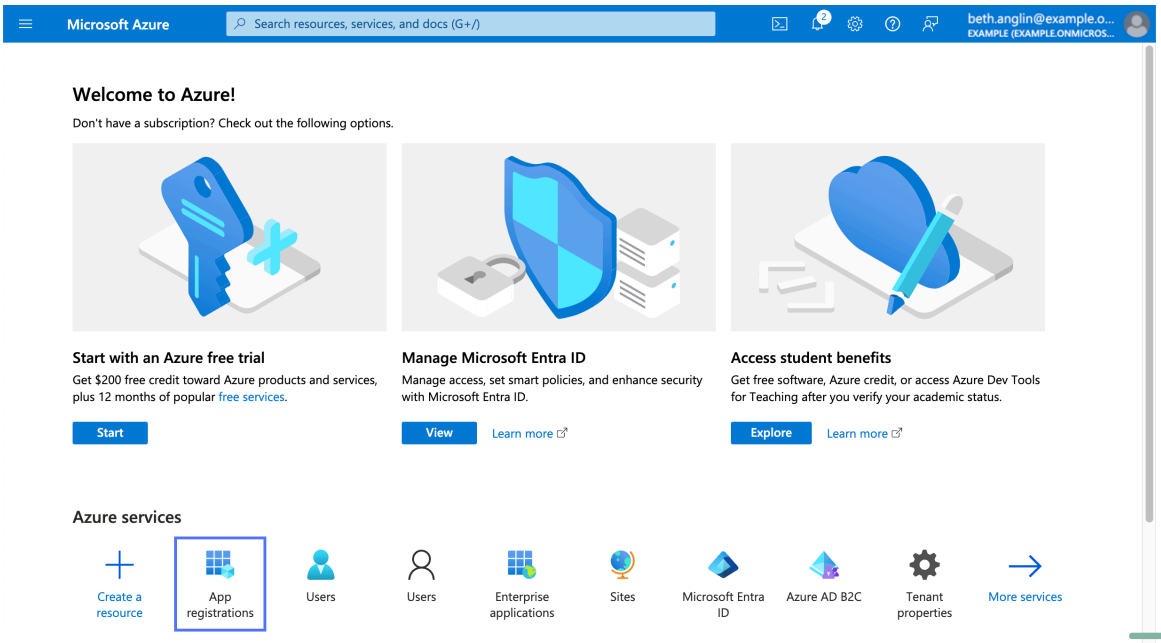
1. Acesse as configurações da aplicação OAuth 2,0 em Microsoft Azure portal.

   a. Faça login no https://portal.azure.com/ .

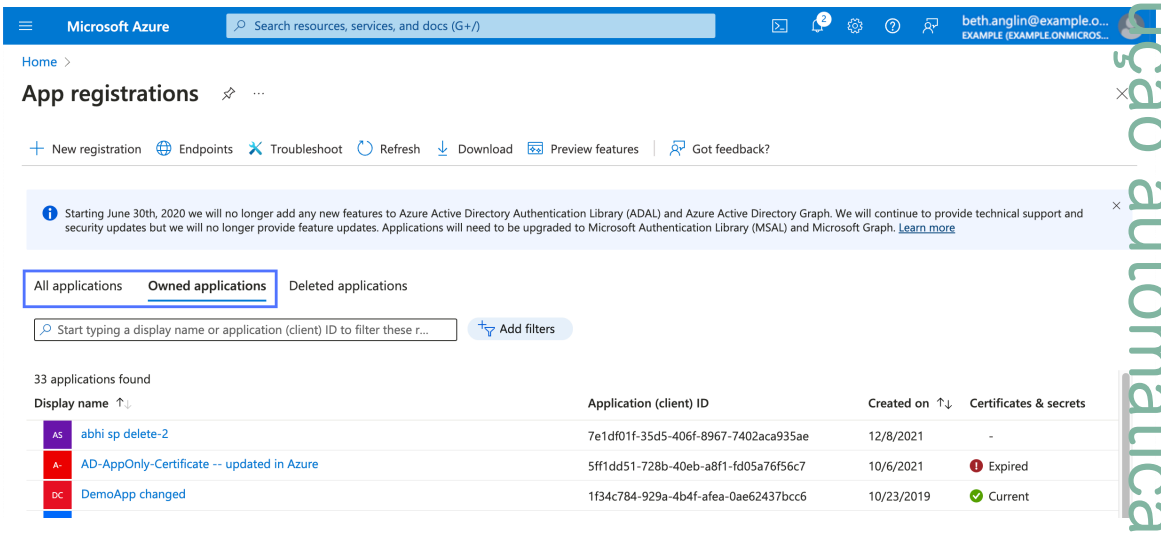
   b. Em **Serviços do Azure** , selecione **Registros da aplicação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



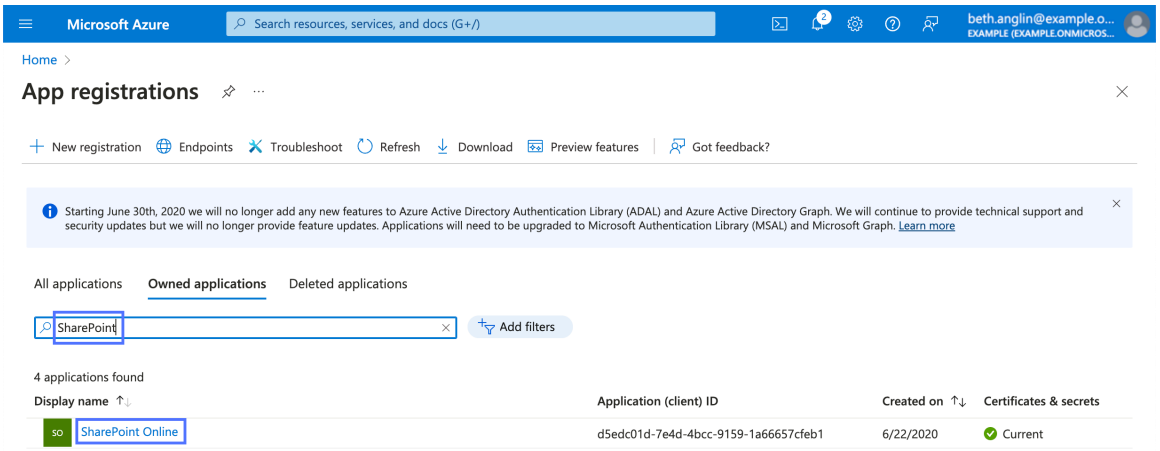

**c.** Selecione **Todas as aplicações** ou **Aplicações próprias** .




**d.** No campo de pesquisa, insira o nome ou o ID da aplicação (cliente) da aplicação OAuth 2,0 que você criou para os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo e selecione o nome de exibição dessa aplicação na lista de resultados.

Tradução automática

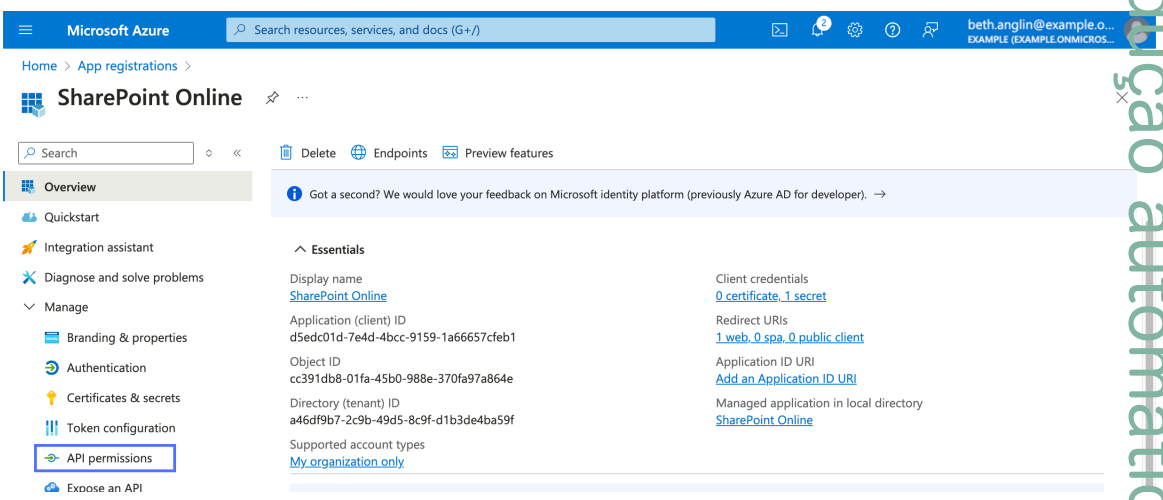
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



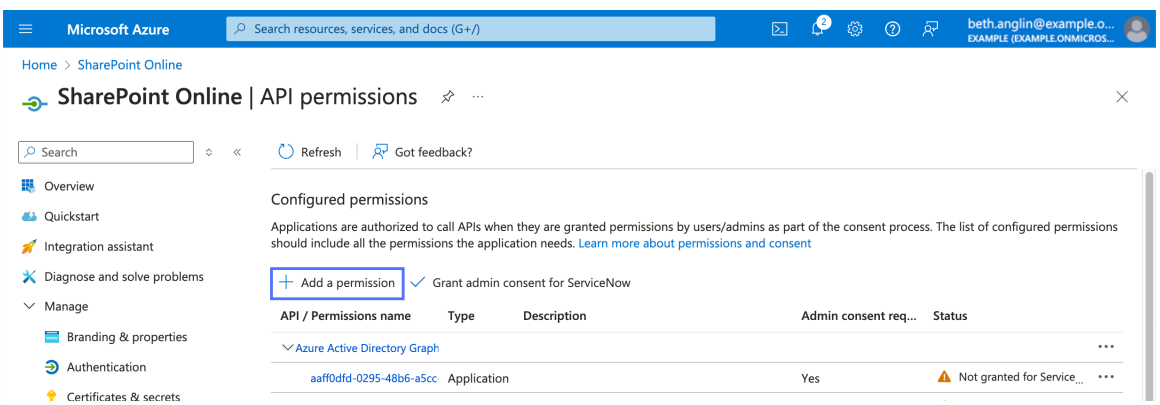

Para saber como configurar uma aplicação OAuth 2,0 para resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo, consulte .

**2.** Adicione uma permissão delegada da API do SharePoint AllSites.FullControl à sua aplicação OAuth 2,0.

**a.** No painel esquerdo, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.



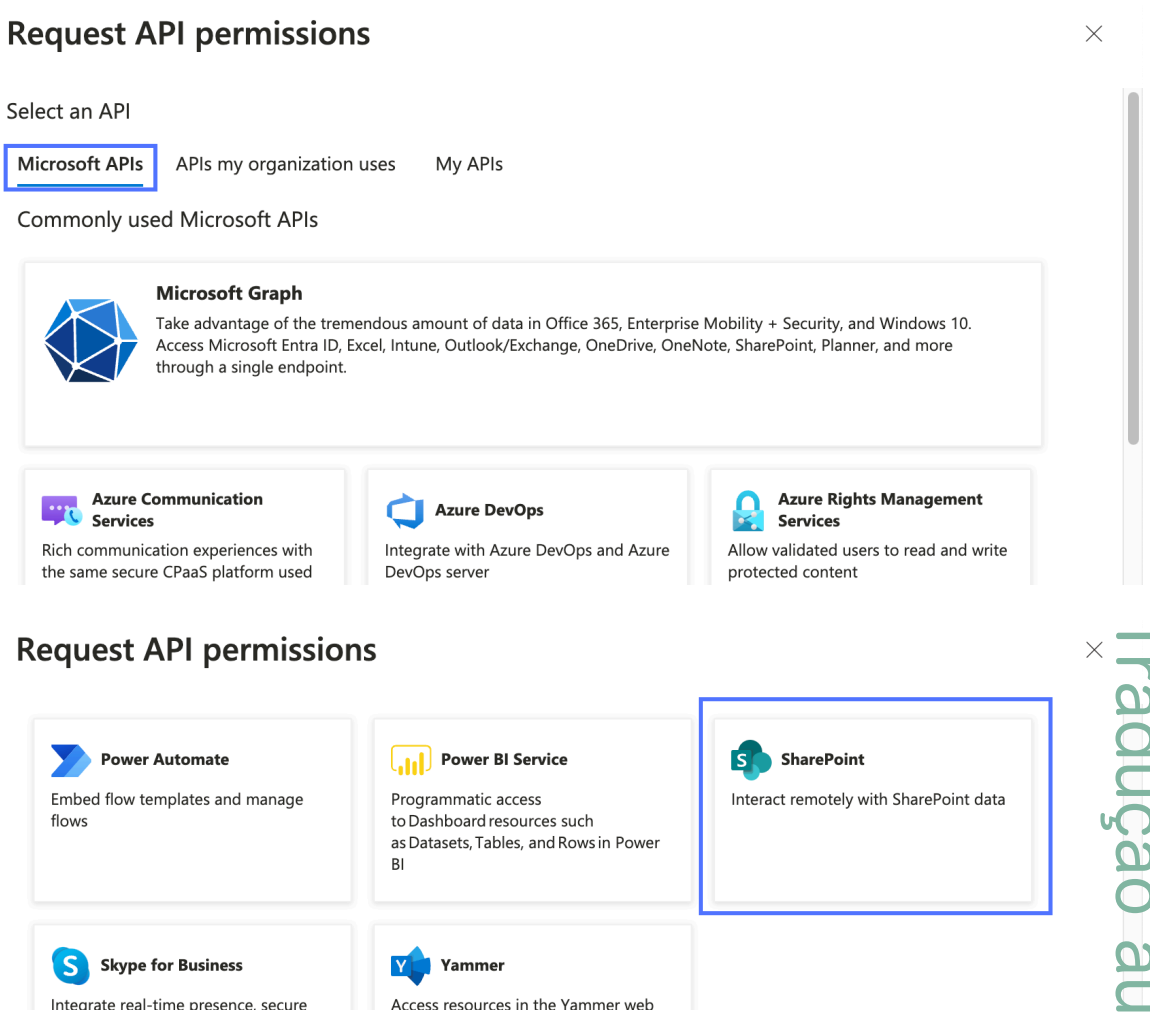

**b.** Em **Permissões configuradas** título, selecione **Adicione uma permissão** .




**c.** Em **Solicitar permissões de API** . **Selecione uma API** , selecione **Microsoft APIs** . em seguida, selecione **SharePoint** API.

Tradução automática

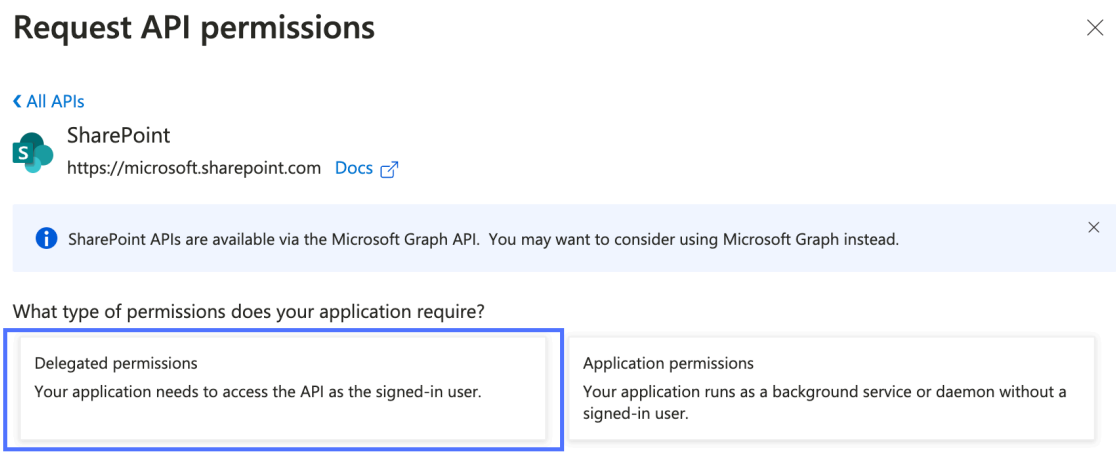
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.







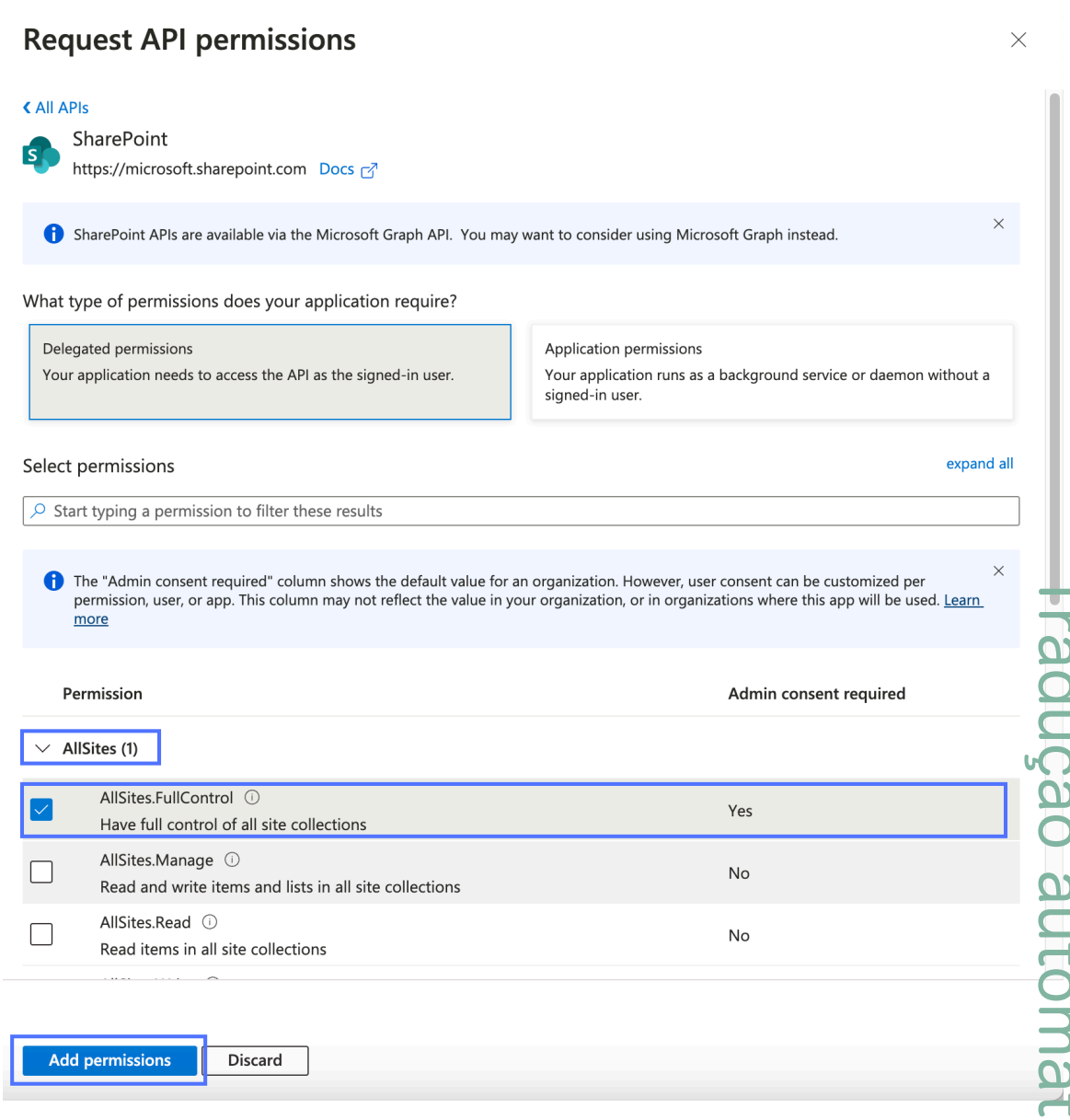
**d.** Quando solicitado, selecione **Permissões delegadas** como o tipo de permissão a ser adicionada.




**e.** Em **Selecione Permissões** , selecione **Todos os Sites** > **FullSites.FullControl**e selecione **Adicionar permissões** .

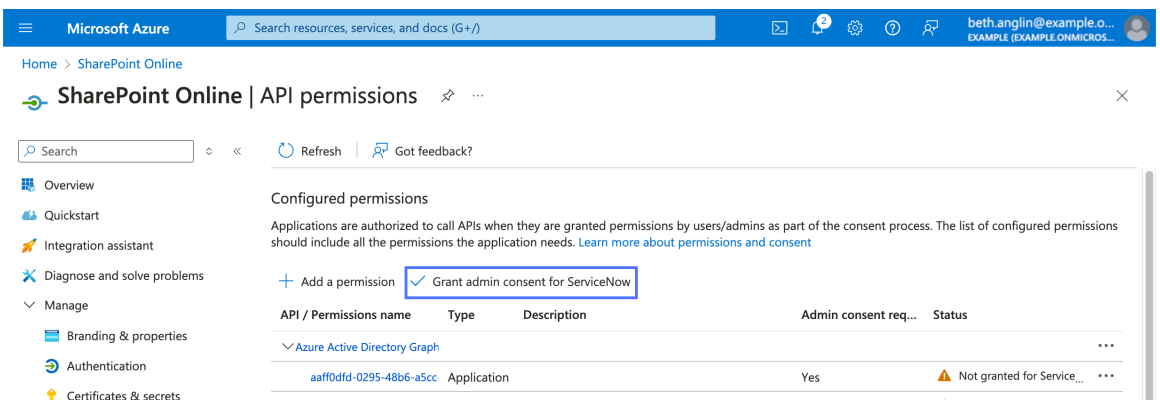
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A nova permissão da API do SharePoint AllSites.FullControl aparece na lista de permissões configuradas com status Não concedido para *`ServiceNow`*.

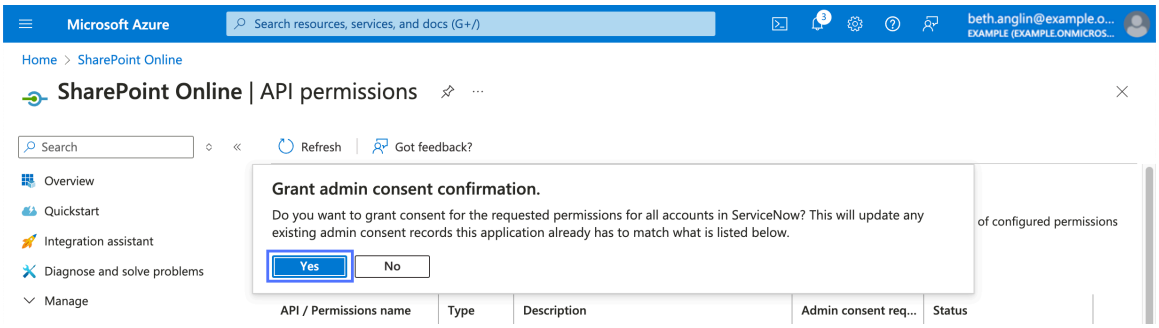
**f.** Em **Permissões configuradas** título, selecione **Conceda consentimento de administrador para** *`ServiceNow`*.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Em **Confirmação de consentimento do administrador** caixa de diálogo, selecione **Sim** .




O status da permissão da API do SharePoint AllSites.FullControl muda para Concedido para *ServiceNow*.

## O que Fazer Depois

Defina as configurações do OAuth 2,0 em seu ServiceNow AI Platform® Instância necessária para Resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Defina as configurações do OAuth para os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo.

### Defina as configurações do OAuth para os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo

Defina as configurações que os Resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo precisam para interagir com seu Microsoft SharePoint Online instância.

## Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Você já deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Solicitar instalação Do plug-in ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack [com.glide.hub.integrations.enterprise]
-

Você precisará de acesso de leitura ao seguinte Microsoft Azure Definições de configuração do portal para seu Microsoft SharePoint Online instância:

- URL do site raiz
- ID de cliente
- Segredo do cliente
- ID de locatário
- URL de Autorização
- URL do token
- URL de revogação de token
- Redirecional URL

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores precisam executar este procedimento único para habilitar os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo.

### Procedimento

**1.** Crie um registro de registro de aplicações:

**a.** Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

**b.** Selecione **Novo**.

**c.** Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .

**d.** No formulário Registros de aplicações, preencha os campos:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Insira um nome de sua escolha para o registro do Registro de aplicações. |
| ID de cliente | Insira o valor do ID do cliente do seu Microsoft SharePoint Online configuração em Microsoft Azure Portal. |
| Segredo do cliente | Insira o valor do segredo do cliente do seu Microsoft SharePoint Online configuração em Microsoft Azure Portal. |
| Tipo de concessão padrão | Selecione *`Authorization Code`*. |
| URL de Autorização | Insira o URL de autorização totalmente qualificado para seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem neste formato: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/authorize` . Substituir `<tenant-id>` com seu Microsoft SharePoint Online ID do locatário, conforme encontrado em seu Microsoft Azure Configurações do portal. |
| URL do token | Insira o URL do token totalmente qualificado para seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem neste formato: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token` . Substituir `<tenant-id>` com seu Microsoft SharePoint Online ID do locatário, conforme encontrado em seu Microsoft Azure Configurações do portal. |
| URL de revogação do token | Insira o URL de revogação de token totalmente qualificado para seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem neste formato: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token` . Substituir `<tenant-id>` com seu Microsoft SharePoint Online ID do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

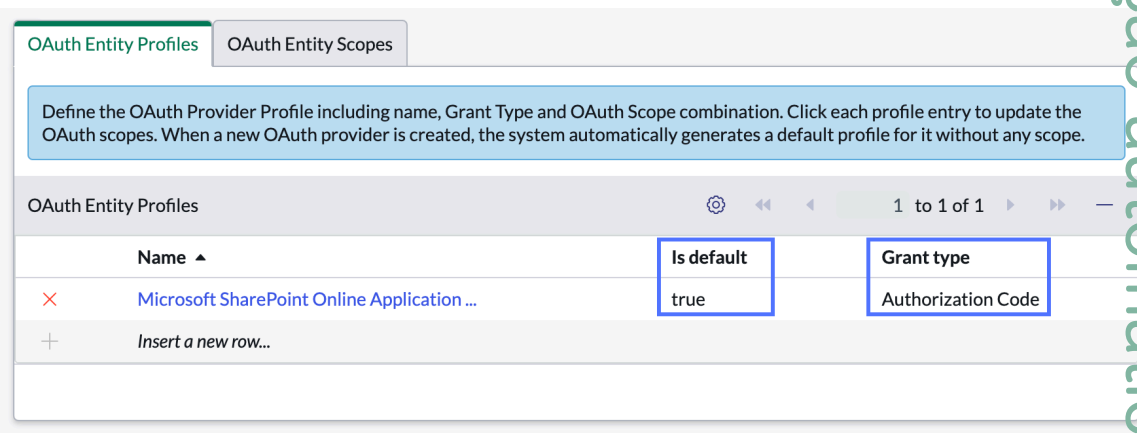
| Campo | Valor |
|---|---|
| | locatário, conforme encontrado em seu Microsoft Azure Configurações do portal. |
| Redirecional URL | Insira o URL de redirecionamento totalmente qualificado para IntegrationHub subfluxo neste formato: `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` . Substituir `<instance-name>` com seu ServiceNow AI Platform® nome da instância, conforme especificado em Microsoft Azure Configurações do portal. |

**e.** Selecione **Enviar**.
O novo registro do Registro de aplicações aparece na exibição de lista de tabelas.

**2.** Defina um escopo de entidade OAuth para seu novo registro de registro de aplicações:

**a.** Selecione o novo registro do Registro de aplicações na exibição de formulário.

**b.** Na lista relacionada Perfis de entidade OAuth, verifique se um registro de perfil de entidade OAuth aparece com **Padrão** definido como *`true`*e. **Tipo de concessão** definido como *`Authorization Code`*.

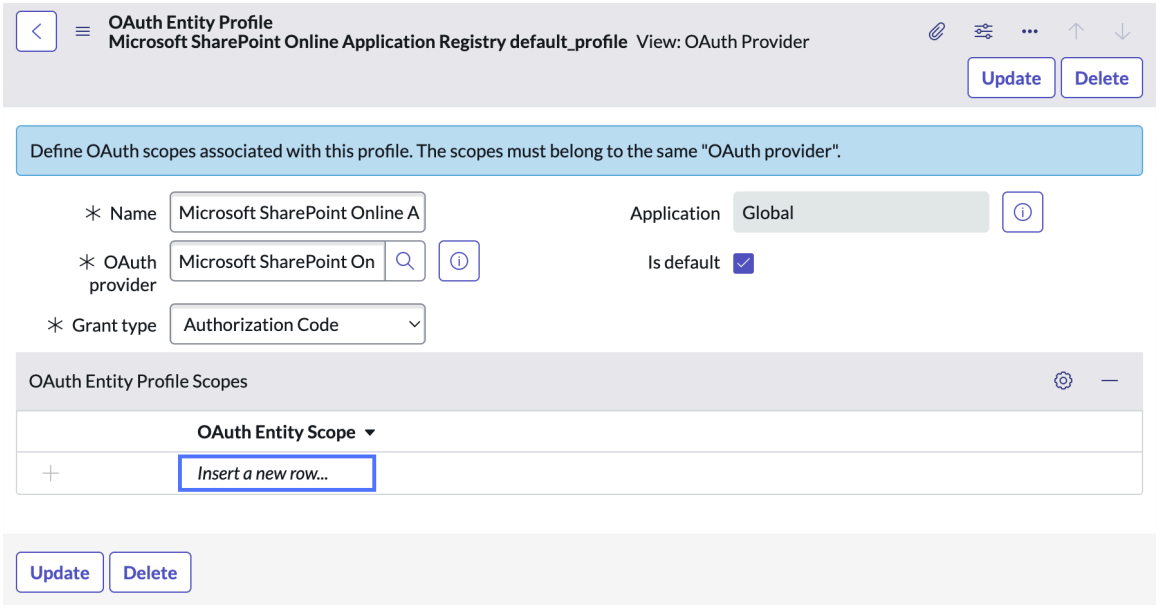


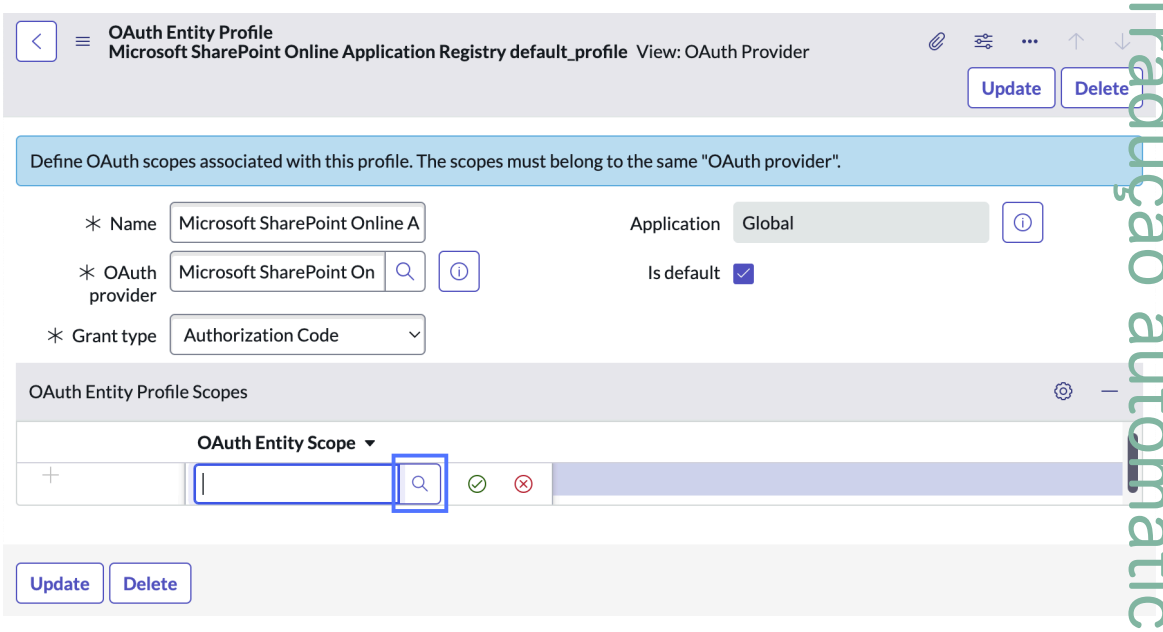

**c.** Abra o novo registro de perfil de entidade OAuth na exibição de formulário selecionando seu nome.

**d.** No formulário Perfil de entidade OAuth, na lista relacionada Escopos de perfil de entidade OAuth, clique duas vezes **Insira uma nova linha** , Em seguida, selecione o ícone Pesquisar usando lista .

Tradução automática

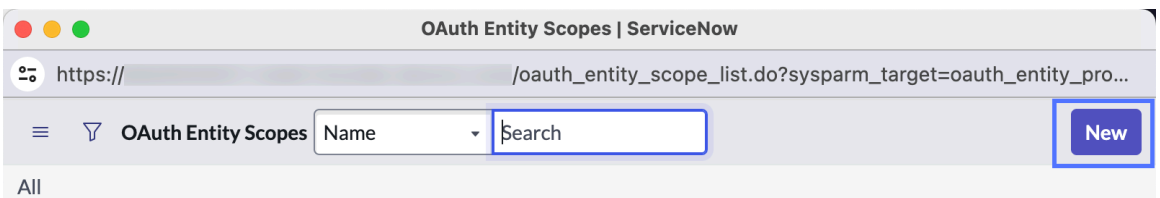
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

**e.** No formulário Escopos da entidade OAuth, selecione **Novo** .




**f.** No formulário Escopo da entidade OAuth, preencha os campos:

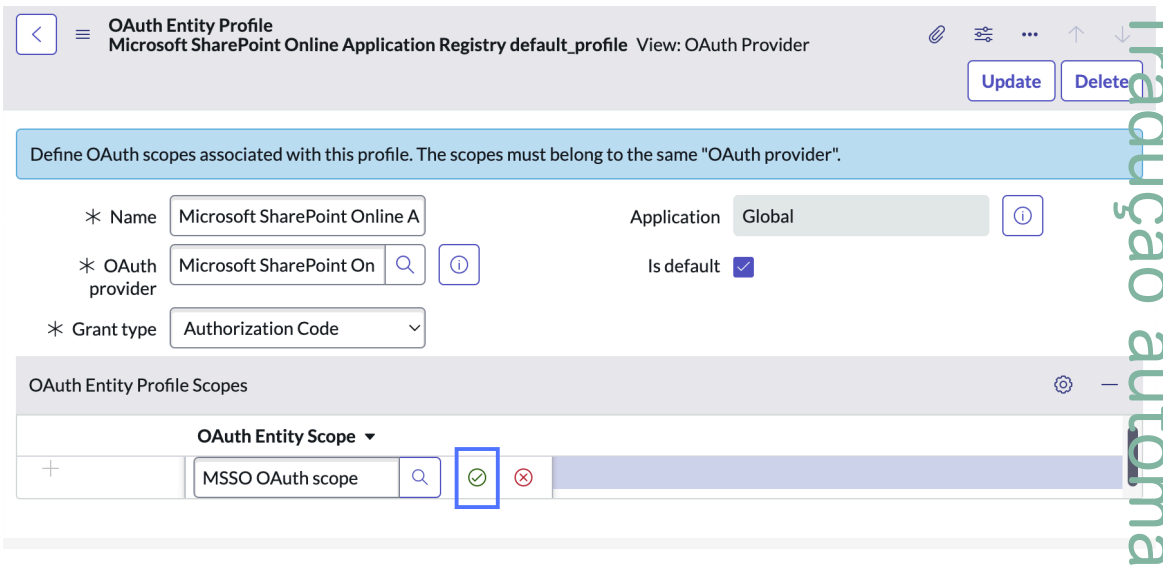
| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Insira um nome de sua escolha para o alias de conexão e credencial. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Provedor OAuth | Selecione ou insira o nome do registro do Registro de aplicações que você criou na etapa 1.e. |
| Escopo do OAuth | Insira `https://<root-site>.sharepoint.com/.default`, substituindo `<root-site>` com o nome do seu Microsoft SharePoint Online site raiz da instância.<br>**Importante:** Certifique-se de incluir o ponto antes `padrão`. |

**g.** Selecione **Enviar**.

**h.** Na lista relacionada Escopos de perfil de entidade OAuth, selecione o ícone Salvar (Enter) .




O novo registro de escopo da entidade OAuth aparece na lista relacionada Escopos do perfil da entidade OAuth.

**i.** Selecione **Atualizar**.

**3.** Defina um registro de alias de conexão e credencial para Microsoft SharePoint Online:

**a.** Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

**b.** Abra **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** registro de alias na exibição de formulário selecionando-o.

**c.** Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .

**d.** No formulário Conexão HTTP(s), preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Nome | Insira um nome de sua escolha para o alias de conexão e credencial. |
| URL de conexão | Insira o URL totalmente qualificado para seu Microsoft SharePoint Online instância: https://<root-site>.sharepoint.com . |

e. Para criar seu novo registro de conexão, selecione **Enviar** .
O novo registro de conexão aparece na lista relacionada Conexões.

4. Defina uma nova credencial OAuth 2,0 associada ao registro do Registro de aplicações:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

d. . **Tipo de integração** O campo não está visível no formulário Credenciais do OAuth 2,0. Configure o layout do formulário para tornar o campo visível.
Para obter detalhes sobre como configurar um layout de formulário, consulte Configuração do layout do formulário.

e. No formulário Credenciais do OAuth 2,0, preencha os campos:

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Nome | Insira um nome de sua escolha para o registro de credencial OAuth 2,0. |
| Perfil de Entidade OAuth | Selecione o novo registro de perfil de entidade OAuth associado ao registro do Registro de aplicações que você criou na etapa 1.e. |
| Tipo de Integração | Selecione `Personal`. |

f. Selecione **Enviar**.
O novo registro de credenciais do OAuth 2,0 aparece na exibição da lista da tabela Credenciais [discovery_credentials].

5. Especifique sua nova credencial OAuth 2,0 como aquela a ser usada ao se conectar Microsoft SharePoint Online:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

b. Abra **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** registro de alias na exibição de formulário selecionando-o.

c. Na lista relacionada Conexões, selecione o registro de conexão que você criou na etapa 3.e.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** No formulário Conexão HTTP(s), selecione **Credencial** Ícone Pesquisa do campo usando lista , em seguida, selecione a credencial que você definiu na etapa 4.

**e.** Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode configurar um Microsoft Linguagem de consulta de palavra-chave (KQL) para restringir o conjunto de Microsoft SharePoint Online Sites nos resultados de Perguntas e Respostas De conteúdo externo do Genius pesquisam documentos relevantes. Para obter detalhes sobre como definir esta consulta KQL, consulte Restringir o. Microsoft SharePoint Online Sites que o Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo pode pesquisar.

## Restringir o. Microsoft SharePoint Online Sites que o Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo pode pesquisar

Defina um Microsoft Linguagem de consulta de palavra-chave (KQL) para restringir o conjunto de Microsoft SharePoint Online Sites (caminhos) nos quais os resultados de Perguntas e Respostas De conteúdo externo do Genius podem pesquisar documentos. Apenas documentos que atendem à sua consulta estão qualificados para a geração de respostas de resultado Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo.

### Antes de Iniciar

O Now Assist na aplicação Pesquisa com IA ServiceNow® Store deve ser instalado na sua instância. Para detalhes sobre a instalação dessa aplicação, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo pesquisam documentos relevantes em todos os sites (caminhos) em seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem. Você pode restringir o conjunto de sites pesquisados especificando um Microsoft Expressão de consulta de restrição de propriedade da linguagem de consulta de palavra-chave (KQL) como o valor para *sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter*propriedade do sistema. Apenas documentos de sites que atendem à sua consulta de restrição de propriedade são qualificados para recuperação de resultados do Genius de Perguntas e Respostas de conteúdo externo e geração de respostas.

Para saber mais sobre consultas de restrição de propriedade KQL e os operadores compatíveis com elas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

### Procedimento

**1.** Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

**a.** Selecione **"Tudo"**.

**b.** Em **Filtro** campo, insira `sys_properties.list` .

**c.** Pressione Enter.

**2.** PESQUISE na lista *sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter*registro de propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o registro de propriedade do sistema aparecer na lista, abra-o na exibição de formulário selecionando-o.
- Se o registro de propriedade do sistema não aparecer na lista, adicione-o, definindo seus **Tipo** para `cadeia de caracteres` . Para saber como adicionar uma nova propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

3. Nos registros de propriedade do sistema **Valor** Insira uma expressão de consulta de restrição de propriedade KQL válida.
   Como exemplo, suponha seu Microsoft SharePoint Online o sistema de origem é `https://example.sharepoint.com` .
   - Para limitar as pesquisas de Resultado do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo a documentos em seus sites de marketing e vendas, você pode inserir `Caminho:"https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/" caminho:"https://example.sharepoint.com/teams/Sales/"` como expressão de consulta de restrição de propriedade.
   - Para impedir que os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo pesquisem documentos em seus sites de engenharia e QA, você pode inserir `NÃO (caminho:"https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" caminho:"https://example.sharepoint.com/teams/QA/")` como sua expressão de consulta.

   **Nota:** Você pode usar os operadores boolianos e de inclusão/exclusão do KQL para combinar várias expressões de restrição de propriedade em uma expressão de consulta complexa.

4. Selecione **Atualizar**.

### Resultado

Ao pesquisar documentos em seu Microsoft SharePoint Online Conteúdo externo Os resultados do Genius aplicam sua consulta de KQL de restrição de propriedade como um filtro. Apenas documentos em sites que atendem à sua consulta são qualificados para recuperação e geração de resposta.

## Entre em Microsoft SharePoint Online Para autorizar os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo

Obtenha um token OAuth 2,0 de Microsoft SharePoint Online Para que os Resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo possam encontrar documentos e gerar respostas quando você pesquisar.

### Antes de Iniciar

Você só precisa executar esta tarefa se a página de resultados da pesquisa exibir esta mensagem informativa: `Para exibir os resultados gerados do SharePoint, você precisa estar conectado.`

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Perguntas e Respostas De conteúdo externo Os resultados do Genius usam um token OAuth 2,0 para acessar o. Microsoft SharePoint Online e pesquisa documentos relevantes. O token OAuth 2,0 é específico para seu Microsoft SharePoint Online, portanto, sua pesquisa retorna somente documentos que você pode acessar.

Execute esta tarefa para gerar um token OAuth 2,0 válido em Microsoft SharePoint Online E autorize os resultados do Genius de Perguntas e Respostas De conteúdo externo para suas pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** A frequência com que você precisa fazer login depende do seu Microsoft SharePoint Online configurações da instância. Em caso de dúvidas sobre a vida útil do token OAuth 2,0, entre em contato com Microsoft SharePoint Online administrador.

### Procedimento

1. Selecione **Entrar** link na mensagem informativa na página de resultados da pesquisa.
2. Quando solicitado, insira seu Microsoft SharePoint Online credenciais para autenticar Microsoft.

   **Nota:** Esta etapa de login envia suas credenciais diretamente para Microsoft. Se você não conseguir autenticar, entre em contato com Microsoft SharePoint Online administrador.

3. Depois de autenticar, repita a pesquisa anterior.

   **Nota:** Conteúdo externo Perguntas e Respostas Os resultados Genius respeitam o seu Microsoft SharePoint Online configurações de segurança do perfil do usuário. Se você não estiver vendo uma resposta de Resultado do Genius esperado, é uma boa ideia verificar com seu Microsoft SharePoint Online administrador para garantir que você tenha acesso aos documentos de origem apropriados.

### Now Assist Ações Resultados do Genius

Now Assist açõesOs resultados do Genius exibem respostas acionáveis mostrando Itens do catálogo e. Virtual Agent tópicos que correspondem à sua consulta de pesquisa. Pesquisa com IA corresponde registros com base em sua semelhança com a intenção e o significado da pesquisa, em vez de procurar correspondências de termo exatas.

**Importante:** Começando com Now Assist em Pesquisa com IA versão 11, o. Now Assist O recurso Resultados do Genius de ações está no modo de manutenção. Este recurso não terá novos aprimoramentos, mas terá suporte contínuo. A funcionalidade semelhante e aprimorada está disponível no mais recente Now Assist Recurso de Perguntas e Respostas do Genius com vários conteúdos. Para obter mais detalhes sobre o recurso, consulte Now Assist Perguntas e Respostas De vários conteúdos Genius Resultados.

Now Assist açõesOs resultados do Genius enviam conteúdo dos registros de Item do catálogo mais relevantes da pesquisa e. Virtual Agent registros de tópico para Serviço Now LLM. . Serviço Now LLMclassifica e filtra o conteúdo dos registros selecionados para exibição.

A Now Assist açõesO cartão de resposta de resultado do Genius pode exibir conteúdo de até três registros. Pesquisa com IA usa a pesquisa de vetor semântica e a pesquisa de palavra-chave legada para selecionar registros que melhor correspondam ao significado e à intenção da sua consulta de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre a pesquisa de vetores semânticos, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA.

## Tipos de registro compatíveis

Em Portal de serviços, Now Assist ações Os resultados do Genius operam somente em Itens do catálogo. Em Virtual Agent, Now Assist ações Os resultados do Genius operam em Virtual Agent E em Itens do catálogo. Para saber mais sobre Virtual Agent tópicos, consulte Virtual Agent .

Em Virtual Agent, Now Assist ações Os resultados do Genius classificam o Item do catálogo e. Virtual Agent registros de tópico usando um esquema de pontuação de relevância unificado. Como resultado, Now Assist açõesAs respostas de resultado do Genius podem exibir registros de qualquer tipo em qualquer ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Ativando Now Assist Ações Resultados do Genius

Para habilitar o. Now Assist açõeshabilidade em um Pesquisa com IA, você pode vincular o. Now Assist ações Configuração de resultados do Genius para o seu perfil de pesquisa para a aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Para Pesquisa com IA aplicações do portal, você pode habilitar Now Assist Os resultados do Genius usando Now Assist em Pesquisa com IA Página de configuração. Para obter mais informações sobre essa abordagem, consulte Habilitar Now Assist Resultados do Genius em Pesquisa com IA portais e aplicações móveis.

**Nota:** Quando você ativa Now Assist Os resultados do Genius em uma aplicação de pesquisa, eles estão disponíveis para todos os usuários que pesquisam usando essa aplicação.

## Limitações

Now Assist açõesOs resultados do Genius são compatíveis somente com Portal de serviços e. Virtual Agent.

Por padrão, Now Assist açõesOs resultados do Genius são compatíveis somente com pesquisas no idioma inglês. Os administradores podem habilitar o suporte para outros idiomas ativando Tradução dinâmica. Para saber mais sobre como as respostas são traduzidas, consulte Tradução dinâmica para Now Assist Resultados do Genius de ações. Para obter mais detalhes sobre Tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica.

Se você tiver o. Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store aplicação instalada, Now Assist açõesOs resultados do Genius excluem resultados de pesquisa recuperados de sistemas de origem de conteúdo externos ao gerar respostas.

## Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist açõesResultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

| Recurso | Interação com Now Assist açõesResultados do Genius |
|---|---|
| Regras de melhoria de resultado | Ao calcular Now Assist açõesRespostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA aplica regras de melhoria de resultado normalmente.<br><br>Os efeitos dependem da ação da regra de melhoria de resultado, da seguinte forma:<br>• `block`: Now Assist açõesOs resultados do Genius não retornam registros bloqueados como respostas.<br>• `boost`ou `promote`: Registros impulsionados e promovidos têm mais probabilidade de serem retornados como Now Assist açõesResultados do Genius. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Recurso | Interação com Now Assist açõesResultados do Genius |
|---|---|
| Palavras irrelevantes | Now Assist açõesOs resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não oferece suporte a palavras irrelevantes, e pesquisa baseada em palavra-chave. Pesquisa com IA apenas remove palavras irrelevantes de pesquisas baseadas em palavra-chave, portanto Now Assist açõesAs respostas de resultado do Genius podem não refletir suas configurações de palavras irrelevantes. |
| Sinônimos | Now Assist açõesOs resultados do Genius usam uma combinação de pesquisa vetorial semântica, que não oferece suporte a sinônimos, e pesquisa baseada em palavra-chave. Pesquisa com IA expande sinônimos em pesquisas baseadas em palavra-chave, para que seus sinônimos provavelmente melhorem a relevância de Now Assist açõesResultados do Genius. |
| Tratamento de erros de digitação | Ao calcular Now Assist açõesRespostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige termos com erros ortográficos na consulta. |

### Tradução dinâmica para Now Assist Resultados do Genius de ações

Tradução dinâmica Melhora a experiência de pesquisa internacional para Itens do catálogo e. Virtual Agent tópicos. Quando Tradução dinâmica está ativado, Pesquisa com IA Pode traduzir pesquisas para o inglês antes de corresponder aos itens do catálogo e. Virtual Agent tópicos para inclusão em Now Assist açõesO Genius resulta nas respostas e pode traduzir as respostas geradas para o idioma do usuário de pesquisa.

Ao calcular Now Assist açõesRespostas do Genius Result, o. Serviço Now LLM Somente oferece suporte a pesquisas em inglês para Itens do catálogo e. Virtual Agent tópicos.

Tradução dinâmica expande o intervalo de idiomas compatíveis com Now Assist açõesOs resultados do Genius adicionando os seguintes recursos:

| Recurso | Descrição |
|---|---|
| Tradução de pesquisa | . Serviço Now LLM Traduz automaticamente as pesquisas que não são do inglês para o inglês e usa a pesquisa traduzida para encontrar Itens do catálogo e. Virtual Agent tópicos para inclusão em Now Assist açõesResultados do Genius. |
| Tradução da resposta | Quando você pesquisa em um idioma diferente do inglês, o. Serviço Now LLM traduz automaticamente Now Assist açõesRespostas do resultado do Genius no idioma de pesquisa. O cartão de resposta Resultado do Genius exibe o texto traduzido. |

Para ler mais sobre os recursos de Tradução dinâmica e saiba como ativá-lo, consulte Tradução dinâmica.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Idiomas compatíveis

Tradução dinâmica funciona com todos os idiomas compatíveis com ServiceNow AI Platform®.

### Configure o. Pesquisa com IA Widget de Resultados do Genius

Melhore o desvio de incidentes para portais configurando produtores de registro para exibir sugestões acionáveis e relevantes de resultados do Genius. Essas sugestões ajudam os usuários a resolver seus próprios problemas sem precisar enviar incidentes ou casos.

### Antes de Iniciar

Pesquisa com IA deve ser ativado no portal usado pelo produtor de registro. Para obter detalhes sobre como ativar Pesquisa com IA em portais, consulte Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Certifique-se de que Now Assist Os resultados do Genius são ativados na aplicação de pesquisa do portal. Para saber mais sobre como ativar Now Assist Resultados do Genius em aplicações de pesquisa, consulte Os resultados do Now Assist Genius em Pesquisa com IA portais.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar o. Pesquisa com IA Widget de Resultados do Genius em um produtor de registro para aprimorar a experiência do usuário ao criar um incidente ou caso. O widget exibe sugestões de resultados do Genius acionáveis relevantes para a descrição do problema do usuário. Os usuários podem selecionar uma dessas sugestões de resultado do Genius para resolver seus próprios problemas ou podem continuar com o envio de incidente ou caso se nenhuma das sugestões resolver o problema.

Para obter mais informações sobre widgets de pesquisa, consulte Widgets de pesquisa e. Widget da Assistência da Pesquisa com IA

### Procedimento

1. Crie uma nova configuração do produtor de registro:

   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Assistência para pesquisa com IA** > **Configuração do Produtor de registro**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário Configuração do produtor de registro, preencha os campos:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Pesquisar informações da aplicação | |
| Pesquisa de aplicação | Selecione a configuração de um portal que inclui Now Assist Perguntas e Respostas Genius. Como exemplo, você pode selecionar **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços** configuração. |
| Informações do Produtor de registro | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Produtor de registro | Selecione um produtor de registro. Como exemplo, você pode selecionar **Criar caso para um produto** produtor de registro. |
| Variável de pesquisa | Selecione o nome do campo a partir do qual você deseja pesquisar e gerar resultados do Genius. Como exemplo, você pode selecionar **Descrição** campo como variável de pesquisa. |

**d.** Selecione **Enviar**.

**2.** Atualize o widget do produtor de registro:

**a.** Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

**b.** Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

**c.** Na lista relacionada Variáveis, edite **Pesquisa com IA** variável.

**d.** Na lista relacionada Especificações de tipo do formulário Variável, altere **Widget** valor do campo para Resultados do Genius da Pesquisa com IA .

**e.** Selecione **Atualizar**.

**3.** Crie uma nova variável de Opções de resultados do Genius com IA para o produtor de registro:

**a.** Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

**b.** Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

**c.** Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo** .

**d.** No formulário Variável, preencha os campos:

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Tipo | Selecione *Custom*. |
| Pergunta | |
| Pergunta | Insira Opções de resultados do Genius com IA . |
| Nome | Este campo é definido automaticamente para corresponder ao seu **Pergunta** valor do campo. |
| Valor padrão | |
| Valor padrão | Uma matriz JSON de pares nome-valor para Pesquisa com IA Opções do widget Resultados do Genius.<br><br>Você só precisa especificar opções para as quais deseja substituir os valores |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| | padrão. Como exemplo, você pode inserir `["search_application":"portal","search_event":"on_change"]` para substituir dois valores padrão. Deixe o campo em branco se não quiser substituir nenhum valor de opção de widget padrão.<br><br>Para obter uma lista de Pesquisa com IA Opções do widget Resultados do Genius, consulte Pesquisa com IA Opções do widget Resultados do Genius. |

e. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma nova variável Continuar com criação de registro para o produtor de registro:

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

b. Edite o registro do produtor de registro selecionado na etapa 1.c.

c. Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo** .

d. No formulário Variável, preencha os campos:

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Tipo | Selecione *Yes/No*. |
| Pergunta | |
| Pergunta | Insira `Continue com a criação de registro` . |
| Nome | Altere o valor padrão para `ai_genius_results_continue_with_record_creation` . |
| Valor padrão | |
| Valor padrão | Insira `Não` . O valor desta variável mudará para *Yes*quando um agente seleciona **Continuar** no formulário do produtor de registro. |

e. Selecione **Enviar**.

### Now Assist em Pesquisa com IAreferência

Informações de referência para Now Assist em Pesquisa com IAaplicação.

### Componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

. Now Assist em Pesquisa com IAa aplicação instala novos componentes do sistema, incluindo trabalhos agendados e. Entity View Action Mapping( EVAM) e modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Trabalhos agendados instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

| Trabalho programado | Descrição |
|---|---|
| Atualizar cache semântico | • Preencha o segundo nível Now Assist Cache de resultados do Genius de perguntas e Respostas com resultados das consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa Evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabelas de sinais de pesquisa.<br>• Limpar todas as entradas não fixadas em Now Assist Cache de segundo nível dos Resultados Genius de perguntas e Respostas que não foram usados nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que eles sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius. |

## Mapeador de ação de exibição de entidade ( EVAM) instaladas com Now Assist em Pesquisa com IA

| Configuração | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa com IA Global - Now Assist Resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém as definições de configuração de exibição do Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |
| Now Assist Resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém as definições de configuração de exibição do Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em uma aplicação de pesquisa.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |
| Taxonomia - Now Assist Resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém as definições de configuração de exibição do Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius na Taxonomia de conteúdo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração | Descrição |
| --- | --- |
| | • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |
| Virtual Agent- Now Assist Resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém as definições de configuração de exibição do Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em Virtual Agent.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição** |

## Mapeador de ação de exibição de entidade ( EVAM) modelos instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

| Modelo | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa com IA Global - Now Assist Modelo de resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém o componente, o valor estático, o mapeamento de campo e as configurações de mapeamento de ação para Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |
| Now Assist Modelo de resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém o componente, o valor estático, o mapeamento de campo e as configurações de mapeamento de ação para Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em Portal de serviços.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |
| Virtual Agent- Now Assist Modelo de resultado do Genius de perguntas e Respostas | Contém o componente, o valor estático, o mapeamento de campo e as configurações |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Modelo | Descrição |
| --- | --- |
| | de mapeamento de ação para Now Assist Perguntas e respostasConfiguração do resultado do Genius em Virtual Agent.<br>• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA<br>• Local: **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos** |

## Lista de todos os componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA, siga as etapas em Encontre componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *`Now Assist`***em***`Pesquisa com IA`*.

### Now Assist em Pesquisa com IA propriedades

As propriedades do sistema que você pode usar para modificar o comportamento do Now Assist em Pesquisa com IA Resultados do Genius.

Essas propriedades estão disponíveis para Now Assist em Pesquisa com IA.

**Nota:** Para abrir a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties], selecione **Todos** , insira `sys_properties.list` em **Filtro** e pressione **Insira** .

#### Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_ais_assist.semantic_cache_mode | Modo operacional para Now Assist P&R Genius Results caches. Use este modo para controlar como Pesquisa com IA usa os caches e o. Serviço Now LLM ao procurar Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas.<br>Para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA caches Now Assist Respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas, consulte Armazenamento em cache para Now Assist Perguntas e Respostas Genius.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Desativado<br>• Valores compatíveis:<br>○ *`off`*: use o cache de primeiro nível e Serviço Now LLM para encontrar respostas do Now Assist resultado das perguntas e respostas do Genius.<br>A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, enviará sua consulta e o sys_id |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA**

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | do artigo de conhecimento ao Serviço Now LLM para a geração de resposta.<br><br>Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem o cache de primeiro nível.<br><br>Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.<br><br>○ *`offline`*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Serviço Now LLM.<br><br>A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA não exibirá uma resposta para o resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist.<br><br>Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível.<br><br>Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e não exibe uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.<br><br>○ *`online`*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Serviço Now LLM para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius.<br><br>A Pesquisa com IA procurará no cache de primeiro nível as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius do Now Assist que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se ela não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa vetorial semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, a Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo ao Serviço Now LLM para geração de resposta. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Serviço Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis.<br><br>Ao usar a Tradução dinâmica, a Pesquisa com IA ignora os caches e consulta o Serviço Now LLM para gerar uma resposta para o resultado de perguntas e respostas do Genius do Now Assist.<br><br>• Local: Não presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema. |
| sn_ais_assist.u_llm_api_timeout | Tempo máximo em segundos para aguardar Now Assist Resultados da geração de respostas de perguntas e Respostas do Serviço Now LLM.<br><br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 120<br>• Local: Não presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema. |
| sn_ais_assist.u_question_regex | Padrão de expressão regular Java sem distinção entre maiúsculas e minúsculas que define pesquisas qualificadas para Now Assist Geração de respostas de perguntas e Respostas. Como exemplo, o padrão `(o que\|onde\|quando\|por que\|quem\|quem\|qual\|como` restringe a qualificação para consultas de pesquisa que começam com uma das palavras-chave especificadas.<br><br>Quando esta propriedade do sistema tem um valor definido, somente as pesquisas em aplicações compatíveis que correspondem ao padrão especificado são qualificadas Now Assist Geração de respostas de perguntas e Respostas.<br><br>Quando nenhum valor é definido, todas as pesquisas em aplicações compatíveis são qualificadas Now Assist Geração de respostas de perguntas e Respostas.<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br><br>Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades para Now Assist em Pesquisa com IA

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| sn_ais_assist.u_sanitize_html | Opção para remover marcadores HTML do texto do artigo de conhecimento antes de enviar para Serviço Now LLMpara Now Assist Geração de respostas de perguntas e Respostas.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Local: Não presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema. |

### Tipos de sugestão de preenchimento automático incluídos com Now Assist em Pesquisa com IA

Now Assist em Pesquisa com IA inclui um tipo de sugestão de preenchimento automático que exibe sugerido Now Assist em Virtual Agent consultas.

Para saber mais sobre como esse tipo de sugestão de preenchimento automático aparece para pesquisar e conversar com usuários, consulte Bate-papo aprimorado . Para obter detalhes sobre como configurar e usar tipos de sugestão de preenchimento automático nas configurações da aplicação de pesquisa, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

| Preenchimento automático do tipo de sugestão | Descrição |
| --- | --- |
| Now Assist Grupo de leitores de consulta sugerido para o <application name> | Exibido Virtual Agent prompts de conversa com base em pesquisas anteriores do usuário ( *enunciados* ) Que produziu respostas sintetizadas de resultado do Genius. Selecionar um prompt sugerido abre um Virtual Agent conversa na janela de bate-papo aprimorada ou na experiência de página inteira.<br><br>Consultas do usuário de Virtual Agent As conversas são armazenadas como sugestões na tabela Sugestões de enunciado [sys_suggested_utterance]. O sistema remove esta tabela e remove automaticamente sugestões de consulta se elas atenderem a uma destas condições:<br><br>• A combinação de consulta e resultado não foi usada em uma pesquisa nos últimos 180 dias.<br>• A sugestão de consulta se refere a um registro (como um Item do catálogo ou um artigo de conhecimento) que foi excluído ou desativado. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Preenchimento automático do tipo de sugestão | Descrição |
|---|---|
| | Ao criar uma nova configuração da aplicação de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões não está vinculado a ele por padrão. Se você habilitar o bate-papo aprimorado em um portal de pesquisa, este grupo de leitores de sugestões será vinculado ao registro de configuração da aplicação de pesquisa que é compartilhado entre o portal e o Virtual Agent.<br><br>Cabeçalho da seção padrão: Perguntar *Now Assist*<br><br>Leitores: Now Assist Leitor de enunciados sugerido<br><br>**Nota:** Este grupo de leitores de sugestões só é compatível com configurações da aplicação de pesquisa para aplicações que oferecem suporte à experiência de bate-papo aprimorada, como Now Assist Na configuração da aplicação de pesquisa do VA. |

### Pesquisa com IA Opções do widget Resultados do Genius

. Pesquisa com IA O widget Resultados do Genius inclui várias opções. Os administradores podem personalizar valores para essas opções para controlar como o widget se comporta para um produtor de registro.

Para obter detalhes sobre a configuração Pesquisa com IA Valores de opção do widget Resultados do Genius em um produtor de registro, consulte Configure o. Pesquisa com IA Widget de Resultados do Genius.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| continue_button_label | Rótulo para **Continuar** botão no produtor de registro.<br><br>Tipo: cadeia de caracteres<br><br>Valor padrão: *Continue* |
| disable_attachments | Se anexos devem ser exibidos nos resultados do Genius mostrados no produtor de registro.<br><br>Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valores compatíveis:<br>• *FALSE*: Exibir anexos nos resultados do Genius para o produtor de registro.<br>• *TRUE*: Não exiba anexos nos resultados do Genius para o produtor de registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | Valor padrão: *FALSE* |
| disable_save_as_draft_button | Se o deve ser mostrado **Salvar como rascunho** botão no produtor de registro.<br>Tipo: verdadeiro \| falso<br>Valores compatíveis:<br>• *FALSE*: Mostrar **Salvar como rascunho** botão no produtor de registro.<br>• *TRUE*: Ocultar **Salvar como rascunho** botão no produtor de registro.<br>Valor padrão: *FALSE* |
| disable_submit_button | Se o deve ser mostrado **Enviar** botão no produtor de registro.<br>Tipo: verdadeiro \| falso<br>Valores compatíveis:<br>• *FALSE*: Mostrar **Enviar** botão no produtor de registro.<br>• *TRUE*: Ocultar **Enviar** botão no produtor de registro.<br>Valor padrão: *TRUE* |
| search_application | Se o aplicativo de pesquisa deve ser usado na configuração do produtor de registro ou o aplicativo de pesquisa do portal ao procurar resultados do Genius.<br>Tipo: cadeia de caracteres<br>Valores compatíveis:<br>• *aisrp*: Use a aplicação de pesquisa da configuração do produtor de registro.<br>• *portal*: Use a aplicação de pesquisa da configuração do portal.<br>Valor padrão: *aisrp* |
| search_event | Quando pesquisar resultados do Genius.<br>Tipo: cadeia de caracteres<br>Valores compatíveis: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | • *on_change*: Pesquisar quando o usuário move o foco do campo de pesquisa do produtor de registro para outro campo.<br>• *on_wait*: Pesquisar quando o usuário parar de inserir texto no campo de pesquisa do produtor de registro.<br><br>Valor padrão: *on_wait* |
| search_loading_text | Texto mostrado enquanto uma pesquisa está procurando resultados do Genius.<br><br>Tipo: cadeia de caracteres<br><br>Valor padrão: *Now Assist is generating the results…* |
| search_type | Tipos de resultado de pesquisa a serem mostrados.<br><br>Tipo: cadeia de caracteres<br><br>Valores compatíveis:<br>• *genius_result*: Mostrar cartões de resultados do Genius, mas sem sugestões.<br>• *genius_result_and_suggestions*Mostrar cartões de resultados do Genius e sugestões.<br><br>Valor padrão: *genius_result_and_suggestions* |
| mostrar_buttons_on_load | Se os botões devem ser mostrados quando o formulário é carregado.<br><br>Tipo: verdadeiro \| falso<br><br>Valores compatíveis:<br>• *FALSE*: Ocultar botões quando o formulário é carregado.<br>• *TRUE*: Mostrar botões quando o formulário for carregado.<br><br>Valor padrão: *TRUE* |
| solution_found_button_label | Rótulo do botão de solução encontrada que cancela a criação de incidente/caso.<br><br>Tipo: cadeia de caracteres |

Tradução automática

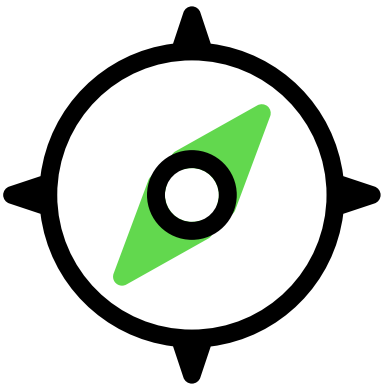
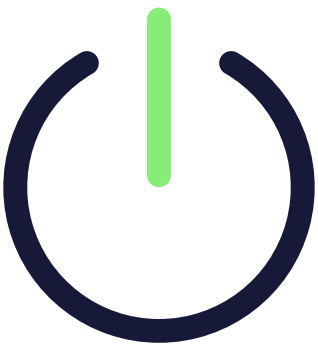
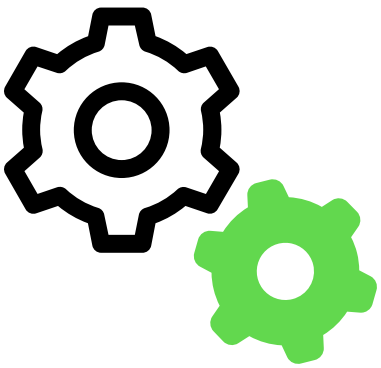
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | Valor padrão: `Cancel` |
| sources_label | Rótulo para origens.<br>Tipo: cadeia de caracteres<br>Valor padrão: `Sources` |
| suggestions_label | Rótulo para sugestões de conteúdo relacionado.<br>Tipo: cadeia de caracteres<br>Valor padrão: `Related Content` |

### Conectores de conteúdo externo

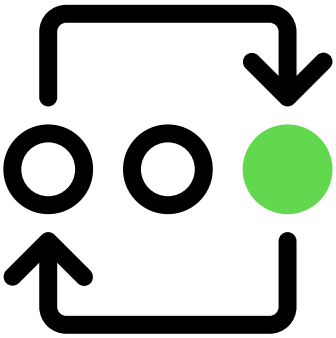
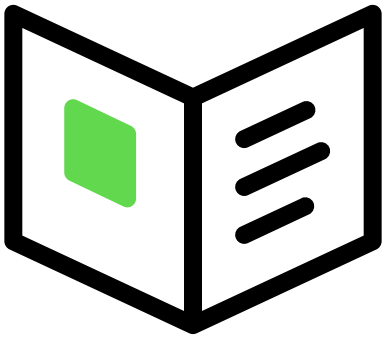
. Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store a aplicação é habilitada Pesquisa com IA aplicações para pesquisar conteúdo e metadados de sistemas de origem externos compatíveis, como Atlassian Confluence Cloud e. Microsoft SharePoint Online.

## Iniciar

| Explorar | Instalar | Configurar |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Saiba mais sobre os recursos oferecidos por Conectores de conteúdo externo | Ative o. Conectores de conteúdo externo plug-ins em sua instância | Configure conectores e cronogramas de rastreamento para seus sistemas de origem externos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Uso | Referência | |
|---|---|---|
|  |  | |
| Iniciar rastreamentos de conector e revisar resultados de rastreamento, métricas e mapeamentos de usuário | Exibir componentes instalados com Conectores de conteúdo externo | |

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

**Comunidade ServiceNow**

Comunidade da ServiceNow

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

**Desenvolvedor**

developer.servicenow.com

**Impact**

http://impact.servicenow.com

**ServiceNow University**

ServiceNow University

**NowCreate**

Now Create

**Parceiro**

https://www.servicenow.com/partners.html

**ServiceNow**

https://www.servicenow.com

**ServiceNow Store**

https://store.servicenow.com/

**Suporte**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

### Explorar Conectores de conteúdo externo

Usando Conectores de conteúdo externo , Pesquisa com IA as aplicações podem pesquisar conteúdo e metadados de repositórios de conteúdo externos, como Atlassian Confluence Cloud e. Microsoft SharePoint Online. Expandir o recall de pesquisa para incluir conteúdo externo torna mais fácil e rápido para os usuários de pesquisa localizar as informações de que precisam.

## Conectores de conteúdo externo visão geral

. Conectores de conteúdo externo a aplicação adiciona suporte para indexação de conteúdo e metadados de externos *sistemas de origem* para tornar esses sistemas pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações. A indexação preserva as permissões de acesso do usuário original do conteúdo do sistema de origem usando Pesquisa com IA modelo de segurança de conteúdo de.

A versão atual inclui estes conectores de conteúdo externo:

- Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo
- Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem
- Google Drive conector de conteúdo externo
- Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo
- Microsoft Teams conector de conteúdo externo
- Microsoft Viva Conectar conteúdo externo
- Slack conector de conteúdo externo
- ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação

Os administradores de pesquisa podem programar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para atender aos seus requisitos de indexação. Se houver necessidade, os administradores de pesquisa também poderão executar qualquer tipo de rastreamento sob demanda.

**Importante:** . Conectores de conteúdo externo a aplicação consome IntegrationHub transações ao alimentar conteúdo rastreado para Pesquisa com IA. Você pode monitorar transações disponíveis e usadas para seu IntegrationHub pacotes de assinatura no IntegrationHub Painel de uso. Para obter detalhes sobre o monitoramento de transações, consulte Relatórios de transações em IntegrationHub Painel de uso .

Cada conector de conteúdo externo tem sua própria origem indexada para conteúdo rastreado. Você pode configurar fontes de pesquisa para a fonte indexada de um conector de conteúdo externo e incluir essas fontes de pesquisa em seus perfis de pesquisa, assim como faria com qualquer outra fonte indexada. Para saber mais sobre fontes indexadas, consulte Fontes indexadas em Pesquisa com IA.

Todos os conectores de conteúdo externos são compatíveis com a indexação de vetor semântico de conteúdo recuperado de sistemas de origem rastreados. Apenas recursos que usam pesquisa de vetor semântico com Serviço Now LLM pode aproveitar esse suporte. Para obter detalhes sobre indexação e pesquisa de vetores semânticos, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA.

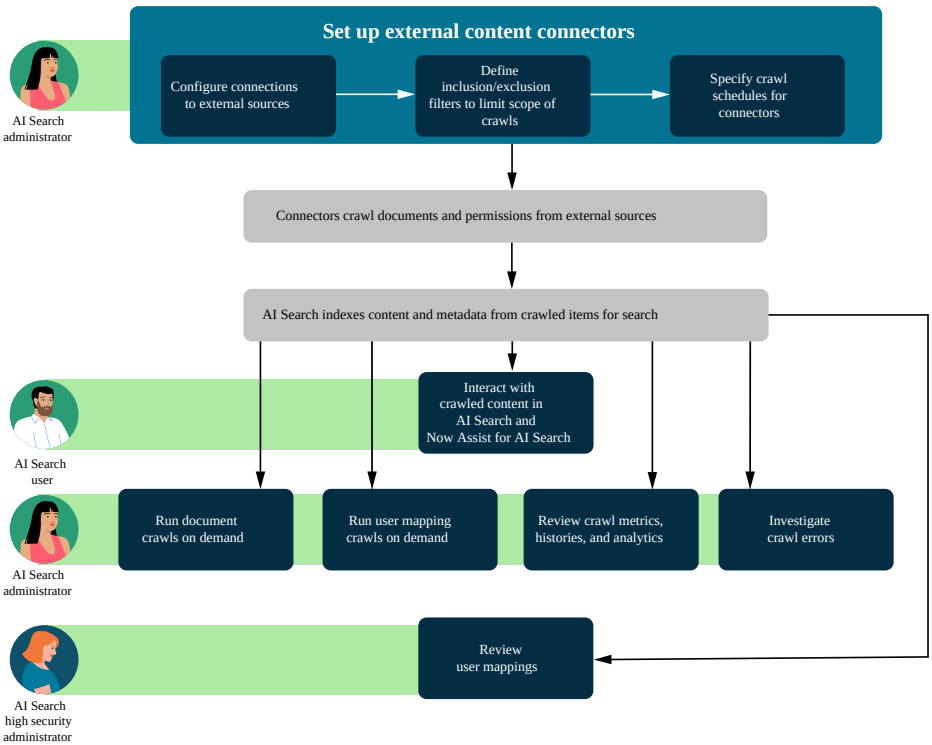
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Conectores de conteúdo externo fluxo de trabalho

Neste infográfico, veja um fluxo de trabalho de amostra de como diferentes usuários em uma organização interagem com o. Conectores de conteúdo externo para habilitar a indexação e a pesquisa de conteúdo e metadados de fontes externas compatíveis.

### Configurando e usando Conectores de conteúdo externo




Neste Conectores de conteúdo externo fluxo de trabalho:

1. Os administradores de pesquisa definem as configurações de conexão para conectores de conteúdo externo, configuram pontos de início de rastreamento e filtros de inclusão/exclusão para definir o escopo de rastreamentos de conector e definem cronogramas que especificam quando os rastreamentos são executados.
2. O sistema executa conectores em seus horários programados ou quando os administradores iniciam rastreamentos únicos. Ao rastrear, os conectores recuperam conteúdo pesquisável e princípios de segurança de seus sistemas de origem e os alimentam no Pesquisa com IA para indexação.
3. Os usuários de pesquisa recebem conteúdo e metadados de sistemas de origem de conteúdo externos ao interagir com Pesquisa com IA aplicações. Pesquisa com IA o modelo de segurança de conteúdo do retém as permissões de acesso de usuário e grupo definidas no sistema de origem, para que os usuários só possam exibir o conteúdo que tenham permissão para acessar.
4. Os administradores revisam e analisam métricas de rastreamento, históricos de rastreamento e dados de mapeamento de usuário para entender como os dados externos são rastreados e indexados, permitindo um ajuste mais eficaz de Conectores de conteúdo externo configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

## Conectores de conteúdo externo benefícios

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Configure sistemas de origem para indexação de conteúdo externo | Configuração de sistemas de origem para indexação de conteúdo externo | Administradores do sistema de origem |
| Crie conectores para recuperar conteúdo pesquisável e princípios de segurança de sistemas de fonte de dados externos compatíveis | Criando conectores de conteúdo externos | Administradores |
| Controle o escopo dos rastreamentos do conector de conteúdo externo especificando os locais do sistema de origem para rastrear e os tipos de conteúdo para alimentar Pesquisa com IA para indexação | Como definir configurações de rastreamento para conectores de conteúdo externos | Administradores de pesquisa |
| Atualize o conteúdo pesquisável e os metadados dos sistemas de origem sob demanda ou em uma base recorrente programada | | Administradores de pesquisa |
| Atualize os princípios de segurança do usuário dos sistemas de origem sob demanda ou em uma base recorrente programada | | Administradores de pesquisa |
| Revise as métricas de itens do sistema de origem recuperados por rastreamentos de conteúdo | Revise o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo | Administradores de pesquisa |
| Revise as permissões de acesso de usuário e grupo recuperadas por rastreamentos de mapeamento de usuário | Revise os mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo | Pesquisar administradores de alta segurança |
| Conteúdo de pesquisa e metadados indexados de sistemas de fonte de dados externos | Pesquisando em Pesquisa com IA | Pesquisa com IA usuários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Interação com Now Assist Resultados do Genius

Se você tiver o. Now Assist em Pesquisa com IA e. Now Assist em Virtual Agent ServiceNow Store Resultados de pesquisa de conteúdo externo instalados são qualificados para inclusão nas respostas de resultados do Genius geradas para Now Assist em Virtual Agent.

Os resultados da pesquisa de conteúdo externo são ignorados ao gerar Now Assist Perguntas e respostasou Now Assist açõesResultados do Genius.

### Estimativa do volume de documentos para sistemas de origem

As ferramentas do sistema de origem permitem estimar o número de documentos disponíveis para recuperação por conectores de conteúdo externos. Ao estimar a contagem de documentos disponíveis para um sistema de origem, você pode determinar se precisa aplicar restrições de escopo de rastreamento ao configurar um conector de conteúdo externo para esse sistema de origem.

**Tópicos relacionados**

- Estime o volume de documentos para Atlassian Confluence Cloud
- Estime o volume de documentos para Microsoft SharePoint Online

### Configuração de sistemas de origem para indexação de conteúdo externo

Os administradores do sistema de origem definem as configurações para permitir que os conectores de conteúdo externos indexem seus documentos e configurações de segurança para pesquisa. Essas configurações devem ser definidas para um sistema de origem antes de você criar um conector de conteúdo externo para rastrear esse sistema de origem.

Cada conector de conteúdo externo tem seus próprios requisitos de configuração do sistema de origem, conforme mostrado nos tópicos a seguir.

**Nota:** Os conectores de conteúdo externo a seguir não exigem nenhuma configuração do sistema de origem.

- Conector de conteúdo externo de fontes da Web predefinidas
- ServiceNow® conector de conteúdo externo da documentação

**Tópicos relacionados**

- Configurar Amazon S3 para indexação de conteúdo externo
- Configurar Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo
- Configurar Atlassian Jira Nuvem para indexação de conteúdo externo
- Configure um usuário do conector em Atlassian Jira Nuvem
- Configurar Box para indexação de conteúdo externo
- Crie um par de chaves pública/privada para Box conector de conteúdo externo
- Configurar GitLab para indexação de conteúdo externo
- Configurar Google Drive para indexação de conteúdo externo
- Configurar Microsoft OneDrive para indexação de conteúdo externo
- Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo
- Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo
- Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo
- Configure o acesso ao conjunto de sites para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo
- Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo
- Configurar Microsoft Viva Envolva-se na indexação de conteúdo externo
- Configure seu ServiceNow AI Platform instância para indexação de conteúdo externo
- Configurar Slack para indexação de conteúdo externo
- Configurar Zendesk para indexação de conteúdo externo

### Criando conectores de conteúdo externos

Os administradores de pesquisa criam conectores de conteúdo externos para recuperar conteúdo pesquisável e princípios de segurança de sistemas de origem compatíveis.

**Tópicos relacionados**

- Crie um Amazon S3 conector de conteúdo externo
- Crie um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo
- Crie um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem
- Crie um Box conector de conteúdo externo
- Crie um GitLab conector de conteúdo externo
- Crie um Google Drive conector de conteúdo externo
- Crie um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo
- Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo
- Crie um Microsoft Teams conector de conteúdo externo
- Crie um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo
- Crie um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância
- Crie um ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto
- Crie um Slack conector de conteúdo externo
- Criar um conector de conteúdo externo do Webcrawler
- Crie um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide

### Criação de vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo

Os administradores podem criar vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo. Esses conectores podem rastrear diferentes sistemas de origem ou o mesmo sistema de origem. Os conectores que rastreiam o mesmo sistema de origem podem incluir locais de rastreamento sobrepostos.

## Configurações compatíveis

O sistema oferece suporte a essas configurações para vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo.

**Vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo que rastreiam diferentes sistemas de origem**

Por exemplo, um Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo rastreia os sites 1A e 1B no sistema de origem 1, enquanto um segundo Microsoft SharePoint Online O conector de conteúdo externo rastreia os sites 2A e 2B no sistema de origem 2. Os dois conectores de conteúdo externos não têm sites em comum, portanto, não há duplicação de conteúdo recuperado.

**Vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo que rastreiam o mesmo sistema de origem com escopos de rastreamento distintos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, um Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo rastreia os sites 1A e 1B no sistema de origem 1, enquanto um segundo Microsoft SharePoint Online O conector de conteúdo externo rastreia os sites 1C e 1D no sistema de origem 1. Os dois conectores de conteúdo externos não têm sites em comum, portanto, não há duplicação de conteúdo recuperado.

**Vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo que rastreiam o mesmo sistema de origem com escopos de rastreamento sobrepostos**

Por exemplo, um Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo rastreia os sites 1A e 1B no sistema de origem 1, enquanto um segundo Microsoft SharePoint Online O conector de conteúdo externo rastreia os sites 1B e 1C no sistema de origem 1. Os dois conectores de conteúdo externos têm o site 1B em comum, portanto, o conteúdo desse site pode ser recuperado por ambos os conectores. Não há duplicação de conteúdo recuperado de outros sites.

## Anotações de comportamento

Quando você cria vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo, eles se comportam conforme descrito na lista a seguir.

**Todos os conectores de conteúdo externos do mesmo tipo alimentam o conteúdo recuperado para a mesma origem indexada**

Nos exemplos anteriores, todo o conteúdo recuperado por qualquer um dos dois Microsoft SharePoint Online Os conectores de conteúdo externo seriam alimentados para a origem indexada do SharePoint Online.

**Durante a indexação do conteúdo rastreado, os itens recuperados são desduplicados em todos os conectores de conteúdo externo do mesmo tipo**

Como exemplo, se dois forem diferentes Microsoft SharePoint Online os conectores de conteúdo externo recuperam o mesmo arquivo do mesmo site, somente uma cópia do arquivo recuperado é indexada e aparece nos resultados da pesquisa.

**Os mapeamentos de usuário são específicos para um conector de conteúdo externo individual, não compartilhados entre todos os conectores de conteúdo externo do mesmo tipo**

Os administradores precisam executar um rastreamento de mapeamento de usuário separado para cada conector de conteúdo externo do mesmo tipo. Nos exemplos anteriores, cada Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo precisa de seu próprio rastreamento de mapeamento de usuário. Executando um rastreamento de mapeamento de usuário para o primeiro Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo não preenche os princípios de segurança do segundo conector.

**O sistema executa trabalhos de rastreamento para conectores de conteúdo externos do mesmo tipo em paralelo se houver recursos suficientes disponíveis**

Se recursos suficientes para execução paralela não estiverem disponíveis, o sistema executará os trabalhos de rastreamento sequencialmente.

**O limite de rastreamento de um milhão os itens se aplicam separadamente a cada conector de conteúdo externo do mesmo tipo**

Nos exemplos anteriores, cada indivíduo Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo pode rastrear até um milhão itens.

## Considerações para execução paralela

Ao criar vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo, tenha em mente as seguintes considerações.

**Maior carga de solicitação no sistema de origem**

A criação de vários conectores de conteúdo externos que rastreiam o mesmo sistema de origem em paralelo pode aumentar a taxa na qual as solicitações são feitas ao sistema de origem. Isso pode acionar problemas de limite de taxa no sistema de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Contenção de origem indexada ao executar em paralelo**

A execução de trabalhos de rastreamento para vários conectores de conteúdo externos do mesmo tipo em paralelo pode causar contenção quando eles enviam conteúdo recuperado para sua origem indexada compartilhada. Essa contenção pode reduzir a taxa de recuperação dos conectores quando seus trabalhos de rastreamento são executados em paralelo.

### Como definir configurações de rastreamento para conectores de conteúdo externos

Os administradores de pesquisa podem definir configurações de rastreamento para cada conector de conteúdo externo, como quais locais do sistema de origem ele rastreia e para quais tipos de arquivos ele envia Pesquisa com IA para indexação.

**Tópicos relacionados**

- Definir configurações de rastreamento para um Amazon S3 conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem
- Definir configurações de rastreamento para um Box conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um GitLab conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para Google Drive conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para Microsoft Teams conector de conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo
- Definir configurações de rastreamento para um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância
- Definir configurações de rastreamento para ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto
- Definir configurações de rastreamento para Slack conector de conteúdo externo
- Defina as configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo do Webcrawler
- Definir configurações de rastreamento para um Zendesk Conector de rastreamento externo do Guide

### Domain Separation e. Conectores de conteúdo externo

Domain Separation não é compatível com Conectores de conteúdo externo . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral da separação de domínios em Conectores de conteúdo externo

Conectores de conteúdo externo ServiceNow® Store o aplicativo permite que você torne o conteúdo de documentos do sistema de origem externa pesquisável em Pesquisa com IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicações. Os conectores de conteúdo externo não são compatíveis com a separação de domínios.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Instale Conectores de conteúdo externo

Instale o. Conectores de conteúdo externo aplicações do ServiceNow® Store.

## Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para tornar o conteúdo de seus sistemas de origem externos acessível em Pesquisa com IA, você precisa instalar o. Pacote de aplicações Conectores de conteúdo externo plug-in do ServiceNow Store. Quando você instala este plug-in, ele instala automaticamente plug-ins para as seguintes aplicações:

- Conectores de conteúdo externo
- Administrador de Conectores de conteúdo externo
- Todos disponíveis Conectores de conteúdo externo aplicações do conector

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Pacote de aplicações Conectores de conteúdo externo (sn_ext_conn_suite ) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.

## O que Fazer Depois

Com Conectores de conteúdo externo aplicações instaladas, Pesquisa com IA os administradores podem configurar conectores para rastrear conteúdo, metadados, usuários e associações de grupo de repositórios de conteúdo externos compatíveis. Para obter detalhes sobre a configuração do conector de conteúdo externo, consulte Configuração de Conectores de conteúdo externo.

### Configuração de Conectores de conteúdo externo

Planeje e configure a sua implementação do Conectores de conteúdo externo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral da configuração dos Conectores de conteúdo externo

A configuração da recuperação e indexação de conteúdo de seus sistemas de origem de conteúdo externos requer as seguintes etapas:

| Etapa de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| O administrador do sistema de origem define as configurações de acesso para o sistema de origem de conteúdo externo | • Configurar Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo<br>• Configure um usuário do conector em Atlassian Jira Nuvem<br>• Configurar Atlassian Jira Nuvem para indexação de conteúdo externo<br>• Crie um par de chaves pública/privada para Box conector de conteúdo externo<br>• Configurar Box para indexação de conteúdo externo<br>• Configurar GitLab para indexação de conteúdo externo<br>• Configurar Google Drive para indexação de conteúdo externo<br>• Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo<br>• Configurar Microsoft OneDrive para indexação de conteúdo externo<br>• Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo<br>• Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo<br>• Configure o acesso ao conjunto de sites para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo<br>• Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo<br>• Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo<br>• Configurar Microsoft Viva Envolva-se na indexação de conteúdo externo<br>• Configure seu ServiceNow AI Platform instância para indexação de conteúdo externo<br>• Configurar Slack para indexação de conteúdo externo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Etapa de configuração | Descrição |
| --- | --- |
| ServiceNow AI Platform o administrador cria conectores de conteúdo externos | • Crie um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo<br>• Crie um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem<br>• Crie um Google Drive conector de conteúdo externo<br>• Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo<br>• Crie um Microsoft Teams conector de conteúdo externo<br>•<br>• Crie um ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto<br>• Crie um Slack conector de conteúdo externo<br>• Criar um conector de conteúdo externo do Webcrawler<br>• Crie um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide |
| Pesquisa com IA o administrador define as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo para conectores de conteúdo externo | • Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo<br>• Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem<br>• Definir configurações de rastreamento para Google Drive conector de conteúdo externo<br>• Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo<br>• Definir configurações de rastreamento para Microsoft Teams conector de conteúdo externo<br>•<br>• Definir configurações de rastreamento para Slack conector de conteúdo externo<br>• Definir configurações de rastreamento para ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto |
| Pesquisa com IA o administrador cria (e, opcionalmente, agenda) rastreamentos para conectores de conteúdo externos | • |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Amazon S3 conector de conteúdo externo

. Amazon S3 o conector de conteúdo externo recupera arquivos de buckets em seu Amazon S3 sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

**Tópicos relacionados**

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

### Configurar Amazon S3 para indexação de conteúdo externo

Crie um usuário de Gestão de identidade e acesso (IAM) no Amazon Web Services( AWS Console de gestão. Defina uma chave de acesso para que seu novo usuário permita o. Amazon S3 conector de conteúdo externo para acessar seu Amazon S3 sistema de origem.

## Antes de Iniciar

De que você precisa AWS Credenciais do Console de gestão para seu AWS conta. Você deve ter privilégios suficientes para criar um usuário do IAM, definir permissões de política para esse usuário e criar uma chave de acesso para esse usuário. Para saber mais sobre essas tarefas, consulte Amazon Web Services Usuários do IAM , Defina permissões de IAM personalizadas com políticas gerenciadas pelo cliente , Permissões necessárias para acessar recursos do IAM , Gerencie chaves de acesso para usuários do IAM . Chaves de acesso seguras recursos.

Função necessária: nenhuma

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Amazon S3 o conector de conteúdo externo recupera conteúdo de buckets em seu Amazon S3 sistema de origem usando Amazon Web Services( AWS API ). Para acessar seu Amazon S3, o conector usa um ID de chave de acesso e uma chave de acesso secreta que você define para um novo usuário de Gestão de identidade e acesso (IAM). Você especifica permissões de acesso ao bucket para este usuário do IAM com uma política do IAM.

Seu ServiceNow AI Platform O precisa do ID da chave de acesso e da chave de acesso secreta deste usuário do IAM para configurar o. Amazon S3 conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. AWS conta.

**Nota:** Todo o conteúdo que o conector recupera do seu Amazon S3 os buckets são tratados como conteúdo público, pesquisável por todos que têm acesso ao configurado Pesquisa com IA.

## Procedimento

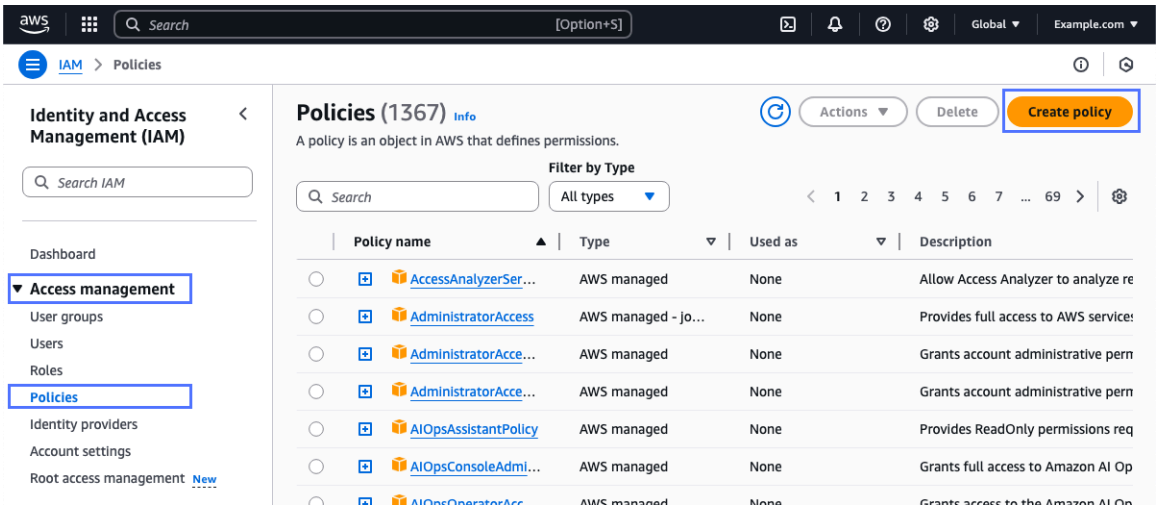
1. Crie uma nova política de IAM que defina as permissões necessárias para o. Amazon S3 usuário do conector de conteúdo externo.

   a. Faça login na página Gestão de identidade e acesso do AWS Console de gestão em https://console.aws.amazon.com/iam/ .

   b. Navegar até **Gestão de acesso** > **Políticas**e selecione **Criar política** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

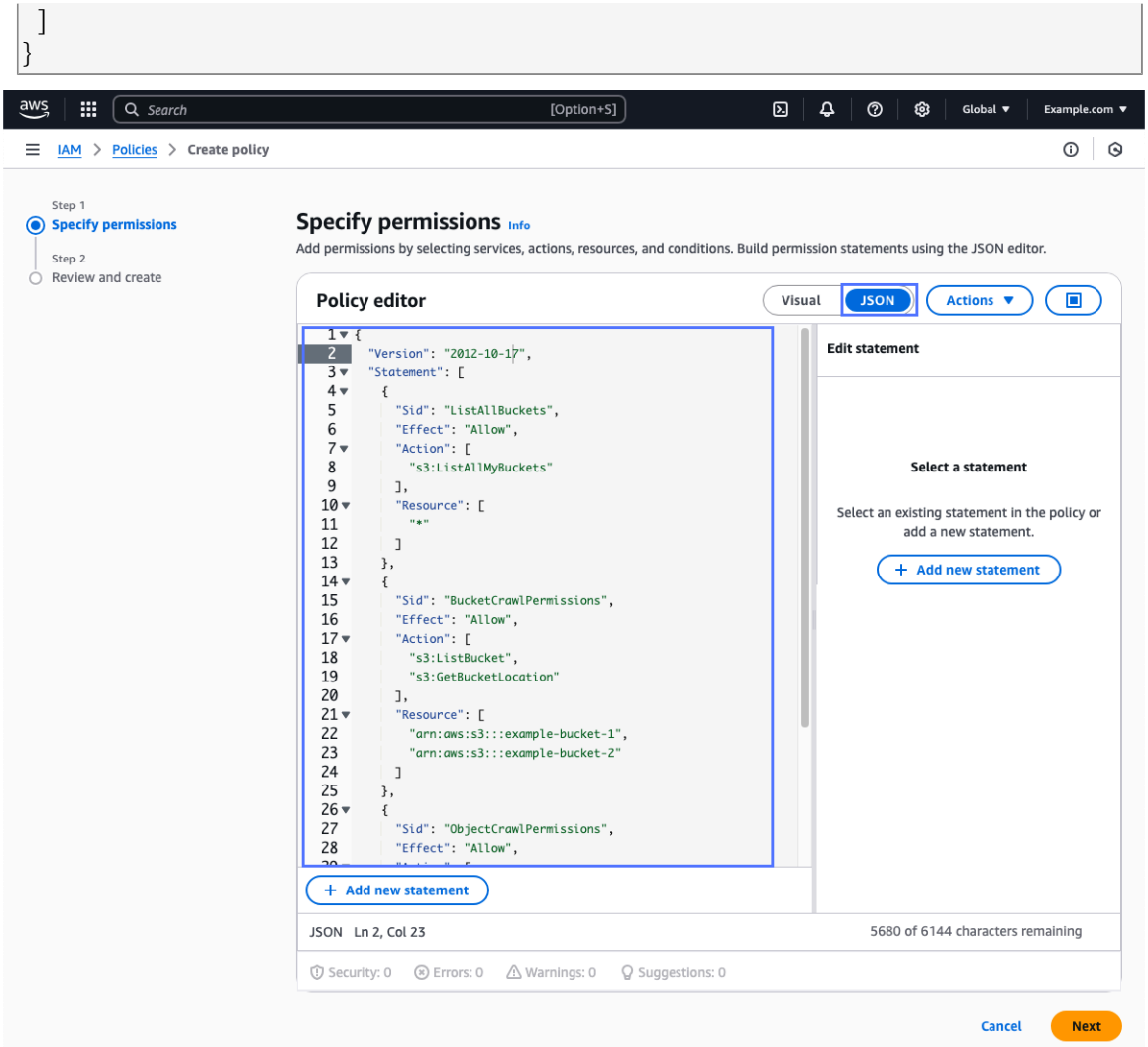



**c.** No Editor de políticas, selecione **JSON** , Em seguida, cole a seguinte descrição da política no formato JSON no editor, substituindo a descrição da política padrão:

```
{
 "Version": "2012-10-17",
 "Statement": [
  {
   "Sid": "ListAllBuckets",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:ListAllMyBuckets"
   ],
   "Resource": [
    "*"
   ]
  },
  {
   "Sid": "BucketCrawlPermissions",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:ListBucket",
    "s3:GetBucketLocation"
   ],
   "Resource": [
    "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
    "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
   ]
  },
  {
   "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
   "Effect": "Allow",
   "Action": [
    "s3:GetObject"
   ],
   "Resource": [
    "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
    "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
   ]
  }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** No Editor de políticas, atualize o. `Recurso` matriz para `BucketCrawlPermissions` objeto a ser incluído Amazon Nomes de recursos (ARNS) para todos os Amazon S3 buckets que você deseja que o conector de conteúdo externo possa rastrear.
Esta matriz só deve conter Arns para Amazon S3 tipo de recurso de bucket. Para obter detalhes sobre Arns, consulte https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . Para saber mais sobre os tipos de recursos definidos para Amazon S3, consulte https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . Ao conceder acesso ao seu Amazon S3 buckets, lembre-se de que todo o conteúdo rastreado pelo conector pode ser pesquisado por todos que têm acesso ao configurado Pesquisa com IA.

**e.** No Editor de políticas, atualize o. `Recurso` matriz para `ObjectCrawlPermissions` Objeto a ser incluído em Arns para todos os Amazon S3 recursos que você deseja que o conector de conteúdo externo possa recuperar.
Esta matriz só deve conter Arns para Amazon S3 tipo de recurso de objeto. Você pode usar caracteres curinga para conceder acesso a todos os objetos em um bucket, conforme mostrado nos Arns de exemplo. Para obter detalhes sobre Arns, consulte https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . Para saber mais sobre os tipos de recursos definidos para Amazon S3, consulte https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . Ao conceder acesso ao seu Amazon S3 recursos de bucket, lembre-se de que todo o conteúdo rastreado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pelo conector pode ser pesquisado por todos que têm acesso ao configurado Pesquisa com IA.

```
    {
      "Sid": "BucketCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetBucketLocation"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
      ]
    },
    {
      "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:GetObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
      ]
    }
  ]
}
```

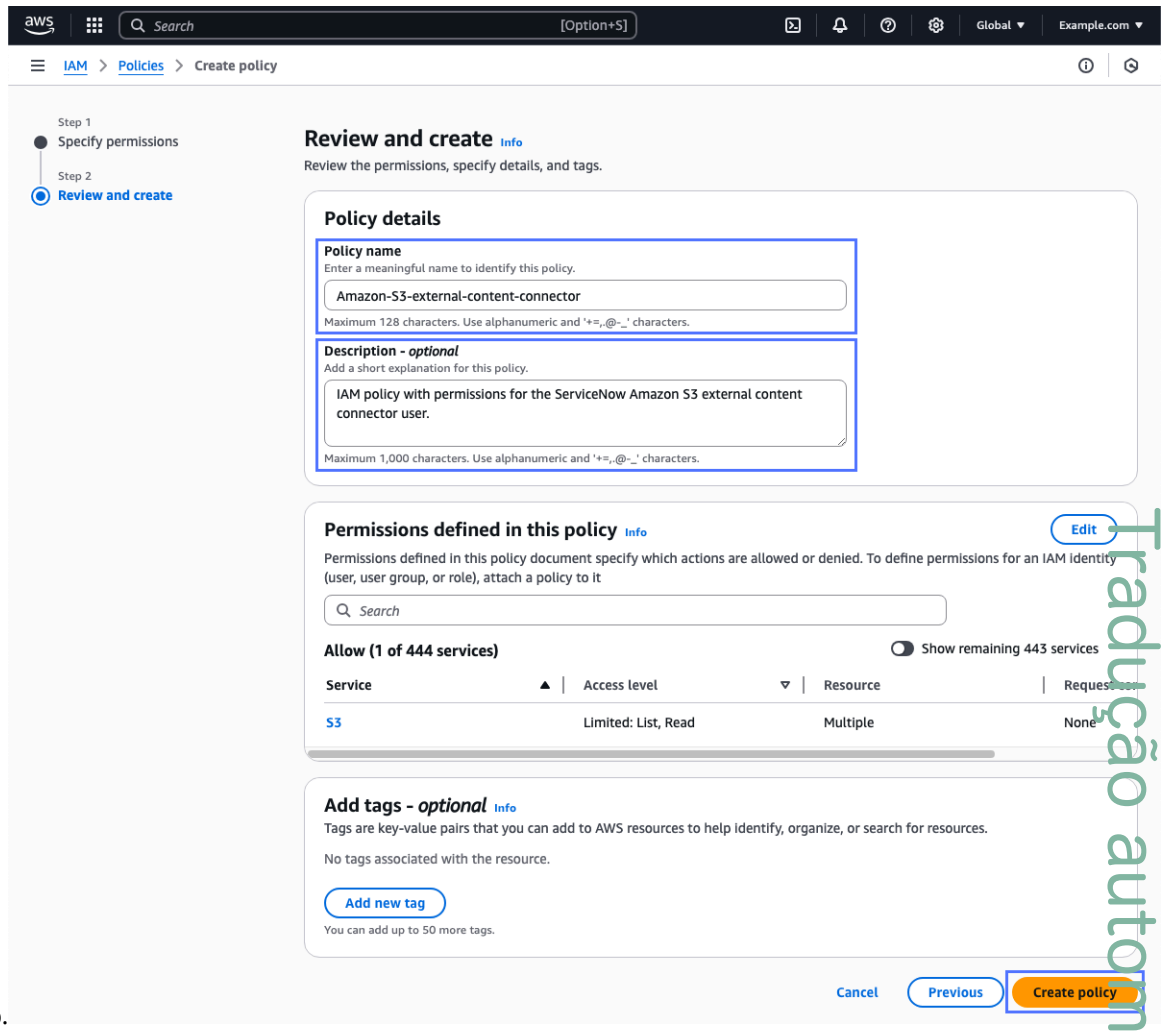
**f.** Selecione **Avançar**.

**g.** Na página Revisar e criar, insira um **Nome da política** e, opcionalmente, um **Descrição** para sua nova política, selecione **Criar política** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

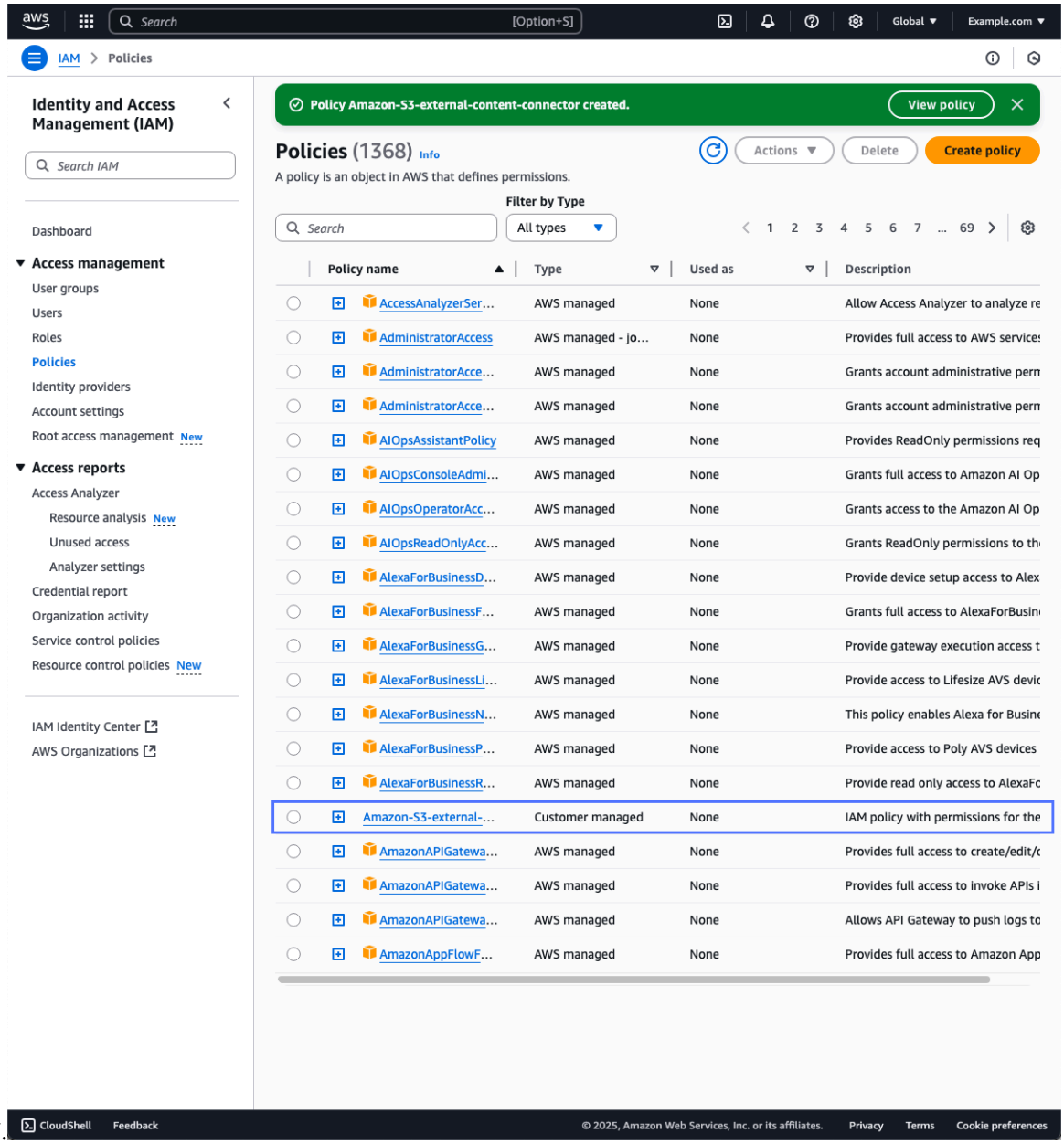
Como exemplo, você pode inserir Amazon-s3-external-content-connector como o nome da política e. Política de IAM com permissões para *ServiceNow Amazon S3*usuário do conector de conteúdo externo.como a definição.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem confirma que sua nova política de IAM foi criada com sucesso e a política aparece na lista de políticas de



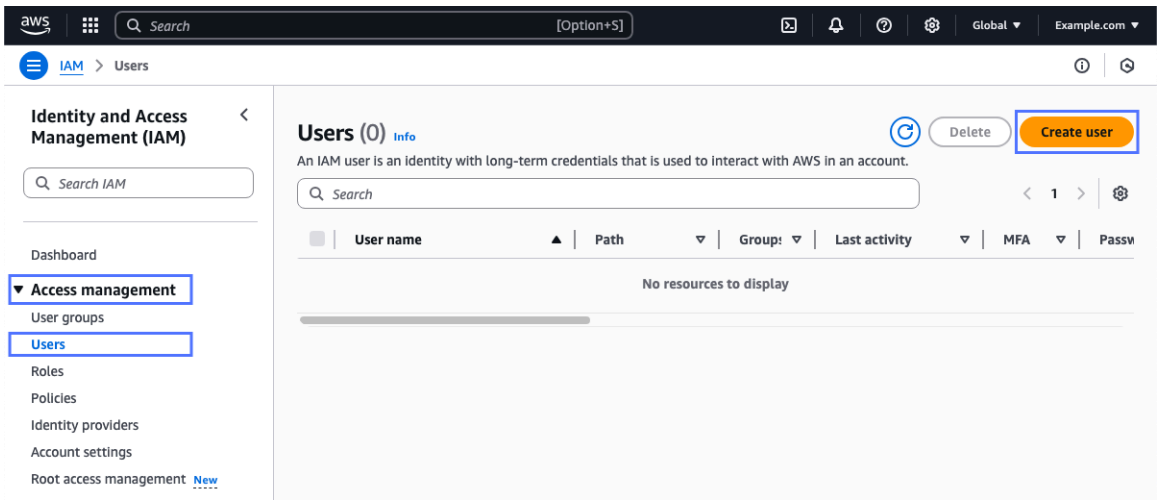

IAM.

**2.** Crie um novo usuário do IAM em seu AWS conta:

Tradução automática

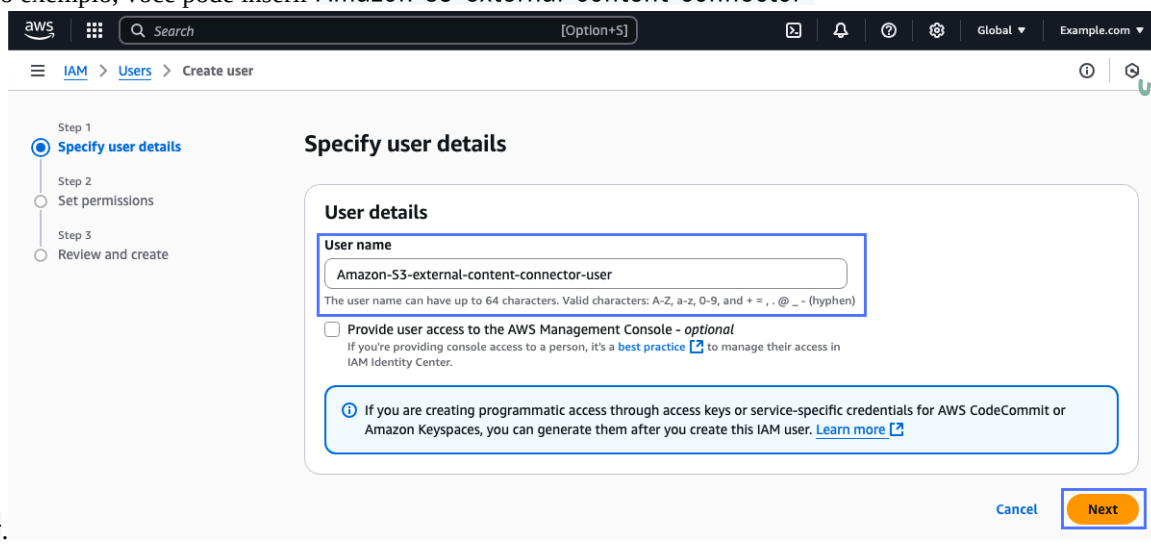
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Na página Gestão de identidade e acesso do AWS Console de gestão, navegue até **Gestão de acesso** > **Usuários**e selecione **Criar usuário** .




**b.** Na página Especificar detalhes do usuário, insira um nome para o novo usuário do IAM e selecione **Próximo** .

Como exemplo, você pode inserir `Amazon-s3-external-content-connector-user`.

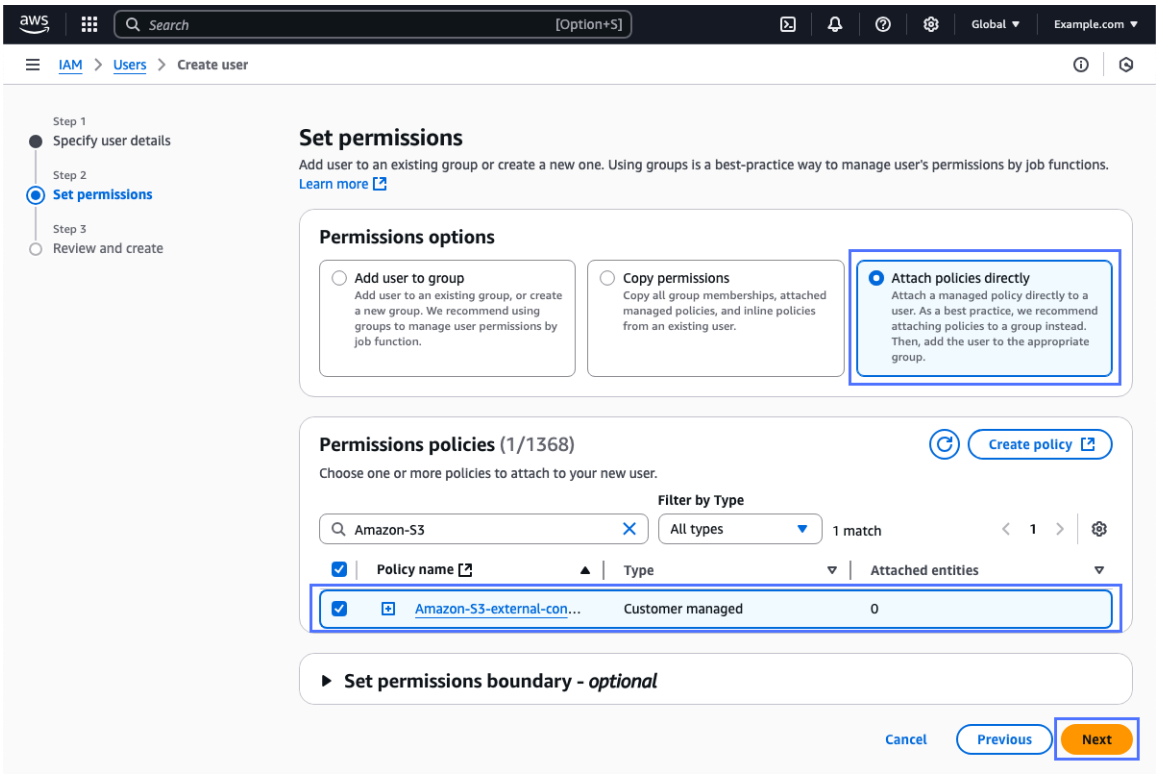



**c.** Na página Definir permissões, selecione **Anexar políticas diretamente** Na seção Opções de permissões.

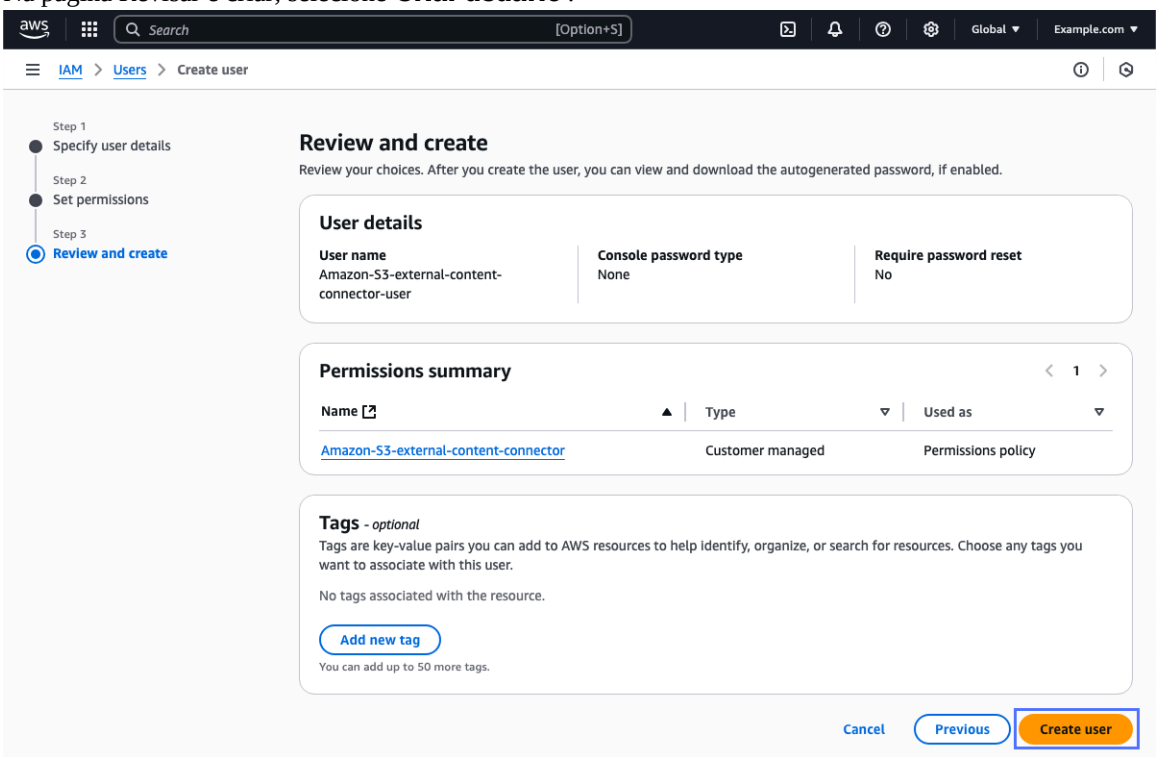
**d.** Na lista Políticas de permissões, selecione a opção da nova política de IAM que você criou na etapa 1 e selecione **Próximo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



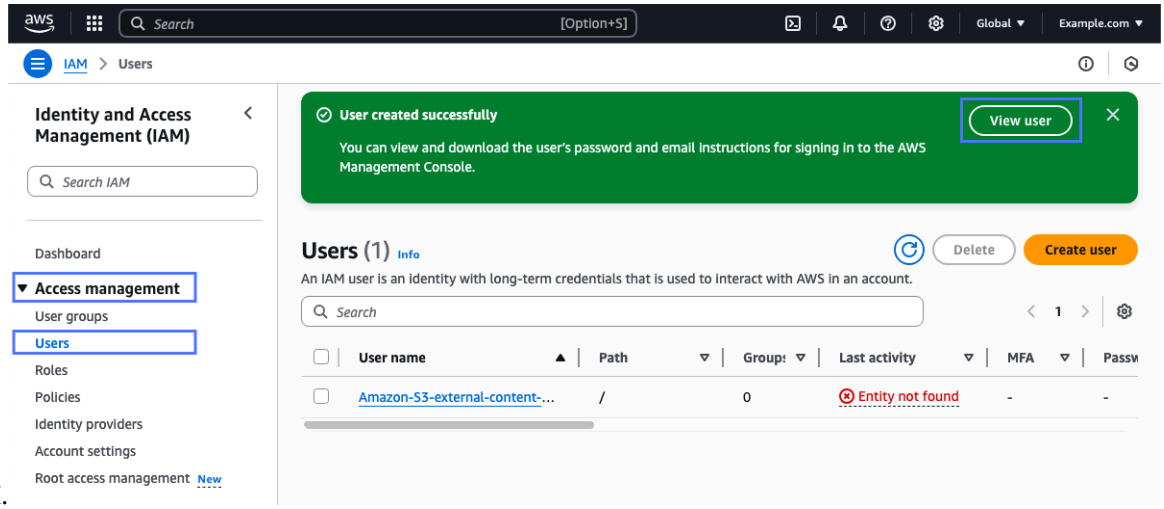

**e.** Na página Revisar e criar, selecione **Criar usuário** .




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem confirma que seu novo usuário do IAM foi criado com sucesso e que o usuário aparece na lista de usuários do IAM.



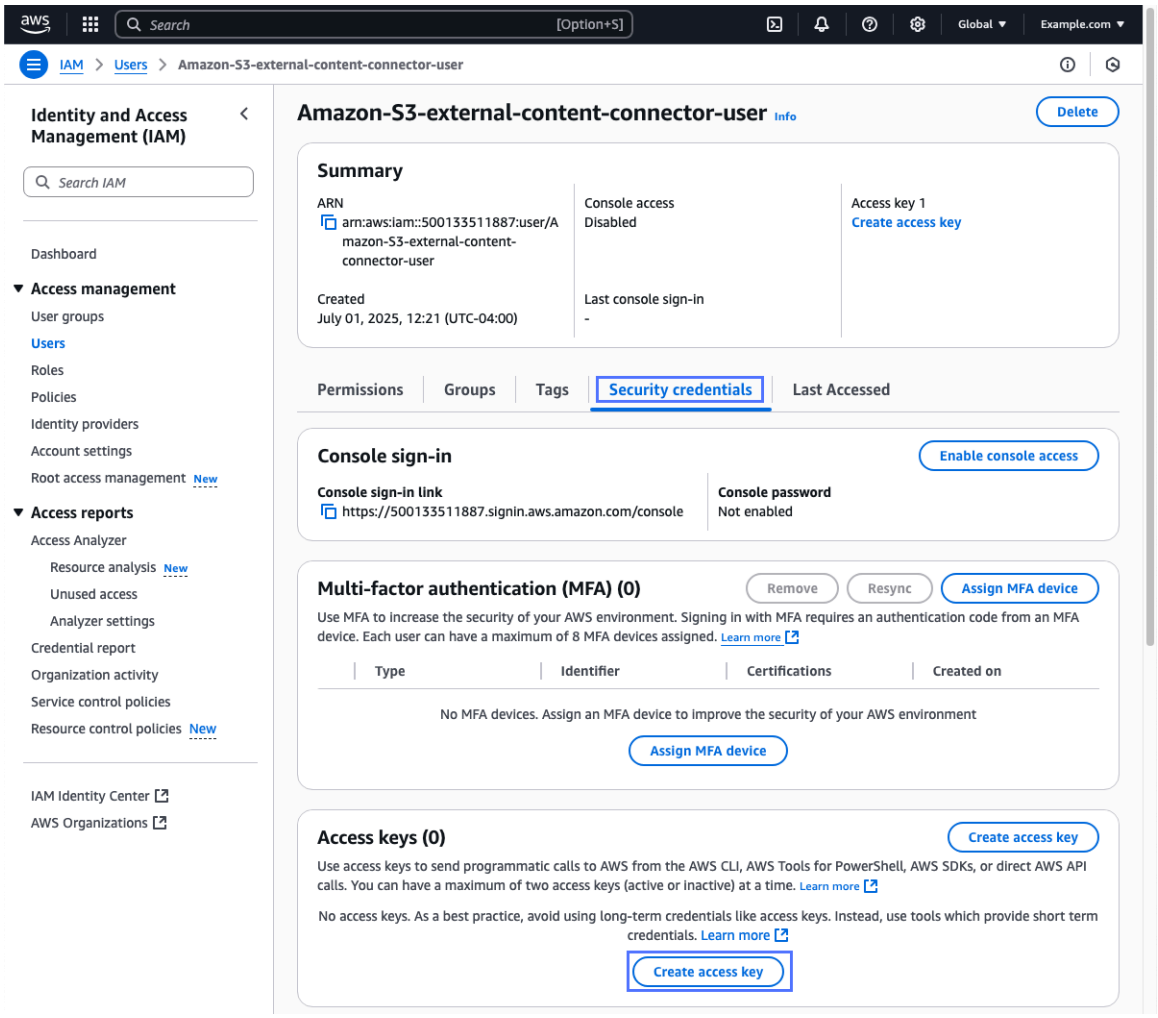

3. Crie uma chave de acesso para seu novo usuário do IAM:

   a. Selecione **Exibir usuário** na mensagem exibida quando você concluiu a etapa 2.
   Se a mensagem e. **Exibir usuário** o link não está mais visível, navegue até **Gestão de acesso** > **Usuários** em AWS Console de gestão e selecione o usuário que você criou na etapa 2.

   b. Na guia Credenciais de segurança, navegue até a seção Chaves de acesso e selecione **Criar chave de acesso** .

Tradução automática

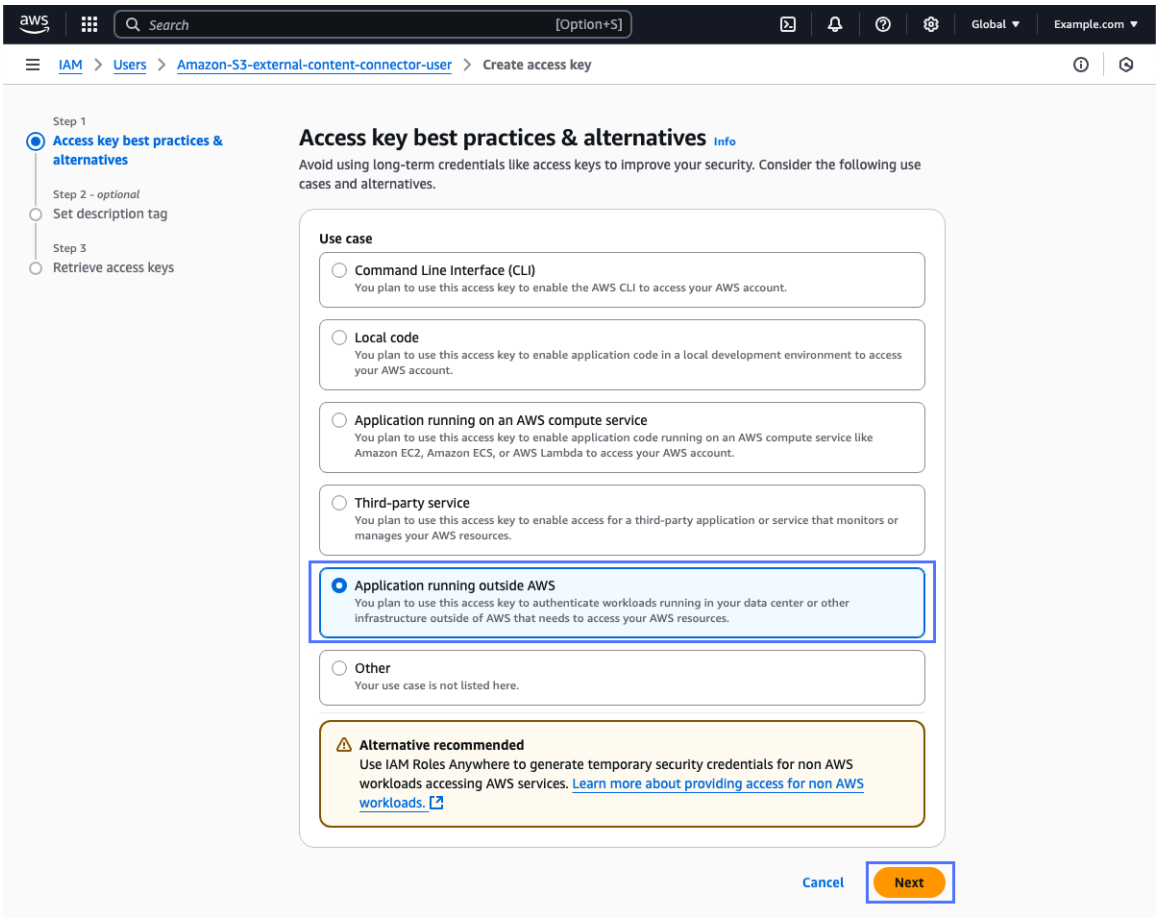
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**c.** Na página Práticas recomendadas e alternativas da chave de acesso, selecione **Aplicação em execução fora da AWS** caso de uso e selecione **Próximo** .

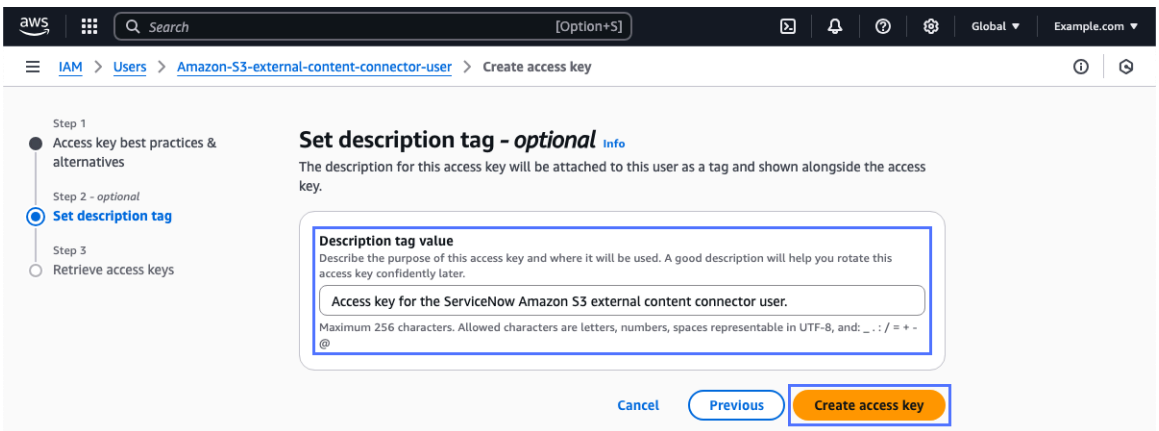
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Insira um valor de marcador de descrição para sua nova chave de acesso.
Como exemplo, você pode inserir Chave de acesso para *`ServiceNow Amazon S3`*usuário do conector de conteúdo externo.

**e.** Selecione **Criar chave de acesso** .

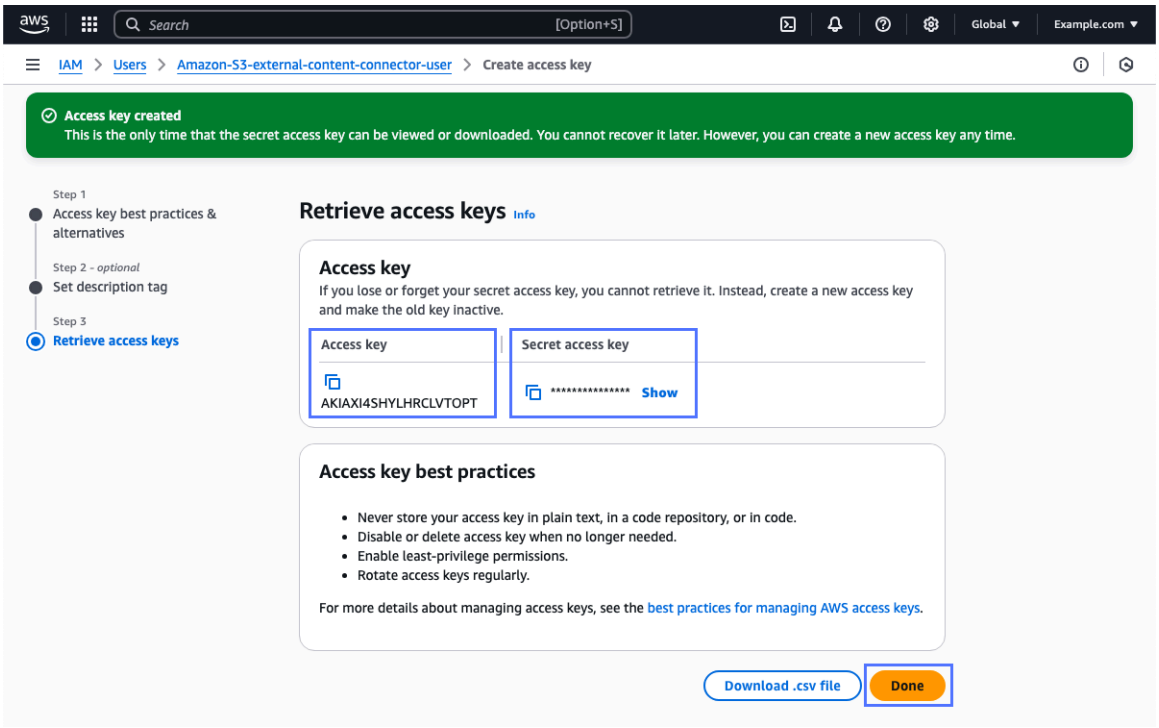



Uma mensagem confirma que sua nova chave de acesso foi criada.

**f.** Na página Recuperar chaves de acesso, copie as novas chaves **Chave de acesso** e. **Chave de acesso secreta** e armazene-os em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform® os administradores precisam desta chave de acesso e da chave de acesso secreta ao configurar o. Amazon S3 conector de conteúdo externo.

**g.** Clique em **Done** (Concluído).

## O que Fazer Depois

Forneça a chave de acesso do usuário IAM e a chave de acesso secreta copiadas na etapa 3.f para seu ServiceNow AI Platform administradores. Seus administradores precisam desses itens para configurar um Amazon S3 conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Amazon S3 buckets.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Amazon S3 conector de conteúdo externo, consulte Crie um Amazon S3 conector de conteúdo externo.

### Crie um Amazon S3 conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável do seu Amazon S3 sistema de origem.

## Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Amazon S3 sistema de origem para permitir o acesso pelo Amazon S3 conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Amazon S3 para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.

3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Amazon S3** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Amazon S3 conector de conteúdo externo. |
| ID da chave de acesso | ID da chave de acesso para Amazon Web Services( AWS Conta de usuário do IAM usada pelo Amazon S3 conector de conteúdo externo.<br><br>Se você não tiver este ID de chave de acesso, pergunte ao seu AWS administrador de ti. |
| Chave secreta de acesso | Chave de acesso secreta para Amazon Web Services( AWS Conta de usuário do IAM usada pelo Amazon S3 conector de conteúdo externo.<br><br>Se você não tiver esta chave de acesso secreta, pergunte ao seu AWS administrador de ti. |
| Concordo com o aviso legal a seguir | Opção confirmando que Amazon S3 o conector de conteúdo externo torna todo o conteúdo rastreado acessível por todos os usuários de pesquisa.<br><br>Amazon S3 as permissões de acesso ao conteúdo não dependem dos endereços de e-mail dos usuários, conforme recuperados em rastreamentos de mapeamento de usuário. Como resultado, rastreamentos de mapeamento de usuário não são compatíveis com Amazon S3 conector de conteúdo externo. |

6. Vá para a página Configurações de rastreamento selecionando **Próximo** .
7. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente.
   Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Amazon S3 conector de conteúdo externo.
8. Avance para a página Criar rastreamento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 7, selecione **Próximo** .
- Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .

9. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.
10. Selecione **Salve e valide** .

> **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Amazon S3 O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável com seu novo conector, você precisa configurar e executar um rastreamento de conteúdo para ele. Você pode modificar seu novo Amazon S3 configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 7 e. 9 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Amazon S3 conector de conteúdo externo.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Definir configurações de rastreamento para um Amazon S3 conector de conteúdo externo

Defina filtros de inclusão e exclusão para especificar os buckets e os tipos de arquivo que você deseja Amazon S3 conector de conteúdo externo a ser recuperado ao executar rastreamentos de conteúdo.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o. Amazon S3 conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Amazon S3 conector de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Amazon S3 o conector de conteúdo externo rastreia todos os buckets e tipos de arquivo do sistema de origem especificado e envia arquivos com todas as extensões compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtros de inclusão ou exclusão para os buckets considerar ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as extensões de arquivo sejam recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Amazon S3 conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de buckets rastreados quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de conteúdo** opções:
   - Para rastrear todos os buckets do sistema de origem, selecione **Rastrear todo o conteúdo** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de buckets do sistema de origem, selecione **Inclua somente esses buckets** , em seguida, use **Adicione URLs de bucket do S3 a serem incluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para buckets que você deseja que o conector inclua ao rastrear.

     Como exemplo, você pode inserir `https://s3.amazonaws.com/published` para incluir somente conteúdo pesquisável de um bucket com nome `publicado` .
   - Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de buckets do sistema de origem, selecione **Exclua somente essas caixas de usuário** , em seguida, use **Adicione URLs de bucket do S3 a serem excluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para buckets que você deseja que o conector exclua ao rastrear.

     Como exemplo, você pode inserir `https://s3.amazonaws.com/legacy_bucket` para excluir conteúdo pesquisável de um bucket com nome `legacy_bucket` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

. Amazon S3 o conector de conteúdo externo foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu Amazon S3 usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu Amazon S3 conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo

. Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo recupera páginas e anexos de espaços em seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

#### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

## Estime o volume de documentos para Atlassian Confluence Cloud

Estime o número de documentos incluídos em Atlassian Confluence Cloud sistema de origem. Use essas informações para determinar as configurações de escopo de rastreamento necessárias para seu Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para a da sua organização Atlassian Confluence Cloud sistema de origem:

- Credenciais de login para uma conta de administrador
- Permissão para criar relatórios

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de configurar um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo, você pode achar útil estimar o número de documentos disponíveis em seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.

Ao estimar a contagem de documentos disponíveis, você pode determinar se precisa restringir o escopo de rastreamento do para o. Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo para evitar exceder o limite de documentos indexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

## Procedimento

1. Faça login em seu Atlassian Confluence Cloud console de administração usando credenciais de administrador.
   O URL do Atlassian Confluence Cloud normalmente, o console de administração é https://<hostname>.atlassian.net/wiki/admin , em que <hostname> é o nome de host específico da sua organização.
2. No menu da página de administração, navegue até **Configurações** > **Gerenciamento de dados** > **Relatórios de espaço**.
3. Selecione **Criar relatório** e aguarde o novo relatório **Download** link a ser exibido.
   O relatório pode levar alguns minutos para ser gerado.
4. Selecione **Download** Para o novo relatório e salve o arquivo CSV do relatório de espaço em um local conveniente quando solicitado.
5. Abra o arquivo CSV do relatório de espaço baixado em uma ferramenta de sua escolha.
6. Para cada espaço listado no arquivo CSV do relatório de espaço, encontre o número de documentos disponíveis no espaço adicionando os números Contagem de conteúdo listado e Anexos.
   Por exemplo, se a entrada de um espaço no arquivo CSV do relatório de espaço mostrar Contagem de conteúdo 3571 e Anexos 258, o número total de documentos disponíveis para esse espaço será 3 829.
7. Soma as contagens de documentos disponíveis para todos os espaços para encontrar o número total de documentos disponíveis em seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.

**Nota:** As contagens no relatório de espaço incluem todos os tipos de documento e anexo. Alguns deles podem ser tipos que não são compatíveis com Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo, portanto, o número de documentos e anexos recuperados pelo conector pode ser menor do que os números no relatório.

## O que Fazer Depois

. Atlassian Confluence Cloud a contagem total de documentos disponíveis do sistema de origem excede o limite do conector de um milhão ( 1,000,000 ) , você precisará limitar o escopo de rastreamento do Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo. Escolha um conjunto de espaços cuja contagem total de documentos seja menor que o limite do conector e informe seu ServiceNow AI Platform para que eles possam definir as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo para incluir somente esses espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como configurar o. Atlassian Confluence Cloud configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

### Configurar Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo

Registre uma integração do OAuth 2,0 no Atlassian Console do desenvolvedor e crie uma chave de API em Administração Atlassian para permitir o. Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo para rastrear espaços e principais de segurança em seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para a da sua organização Atlassian aplicações de gestão:

| Atlassian portal | Permissões e credenciais necessárias |
|---|---|
| Atlassian Console do desenvolvedor ( https://developer.atlassian.com/console/myapps/ ) | • Credenciais de login<br>• Permissão para exibir configurações de aplicações registradas<br>• Permissão para registrar uma nova aplicação<br>• Permissão para definir escopos da API do Confluence granular para uma aplicação<br>• Permissão para definir o URL de retorno de chamada do OAuth 2,0 para uma aplicação |
| Administração Atlassian (https://admin.atlassian.com/ ) | • Credenciais de login do administrador da organização |

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem usando Confluence Cloud API.

Para permitir que o conector acesse seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem por meio de Confluence Cloud, você deve configurar uma integração do OAuth 2,0 no Atlassian Console do desenvolvedor e uma chave de API em Administração Atlassian. Seu ServiceNow AI Platform O administrador da instância pode usar configurações copiadas da integração do OAuth 2,0 e da chave de API para configurar o. Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.

Tradução automática

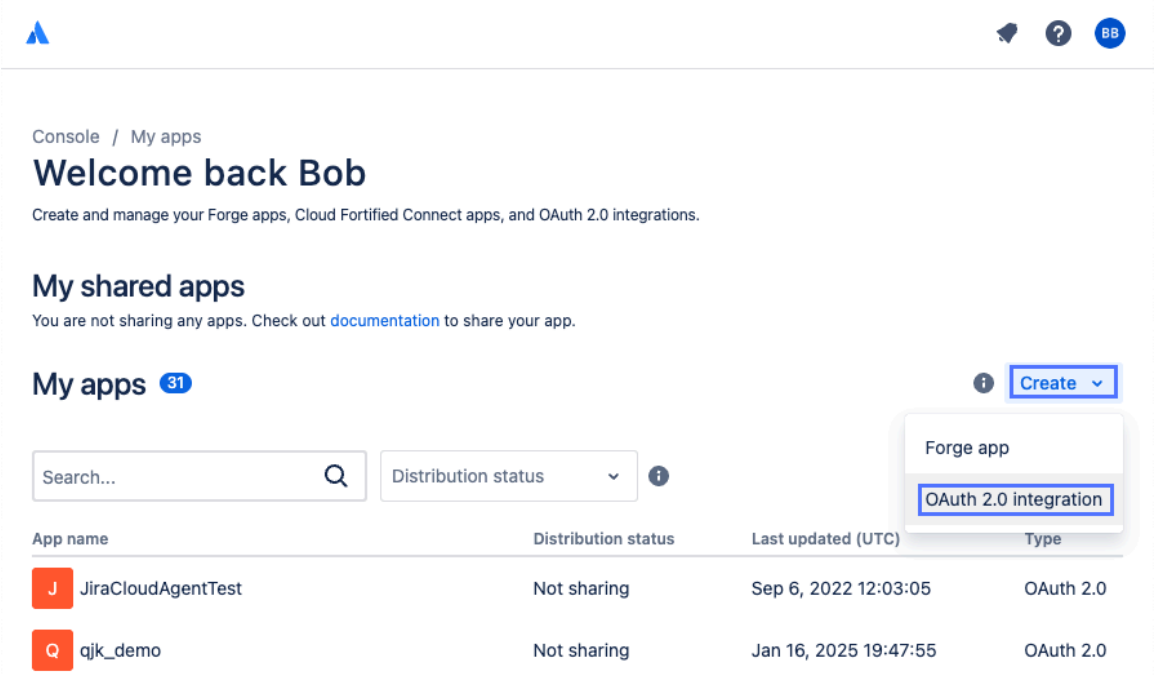
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

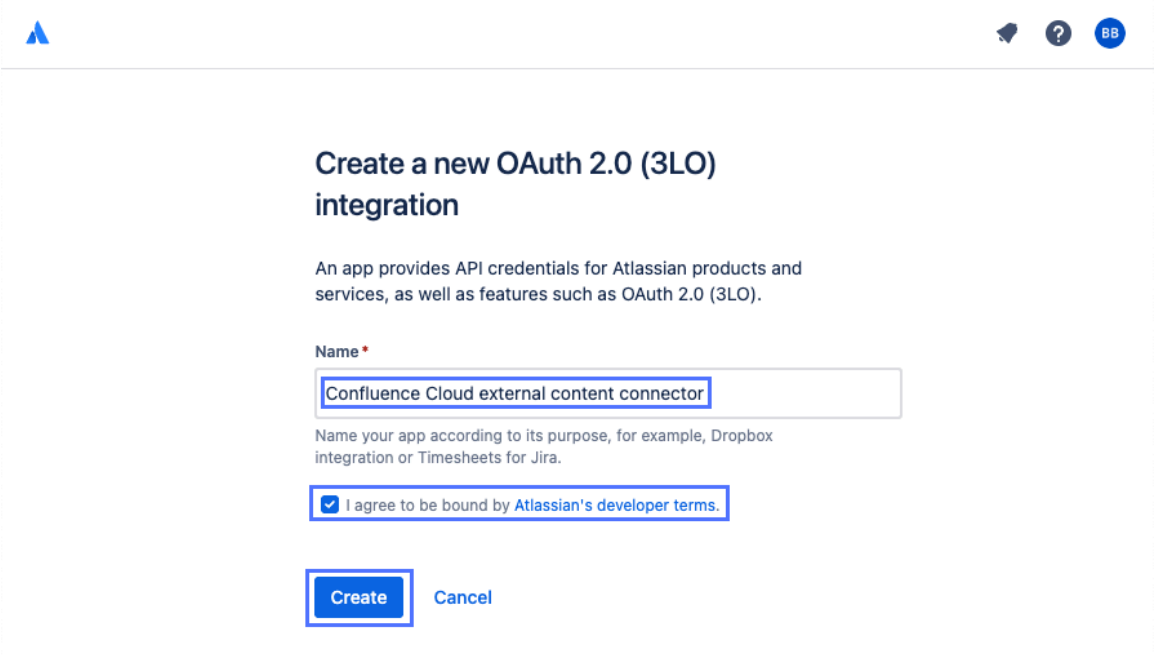
1. Em Atlassian Console do desenvolvedor, registre uma nova integração do OAuth 2,0 para Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

   a. Faça login no Atlassian Console do desenvolvedor em https://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

   b. Na seção Meus apps, selecione **Criar** > **Integração do OAuth 2,0**.




   c. Insira um nome para sua integração do OAuth 2,0 e selecione a opção para concordar Atlassian e selecione **Criar** .

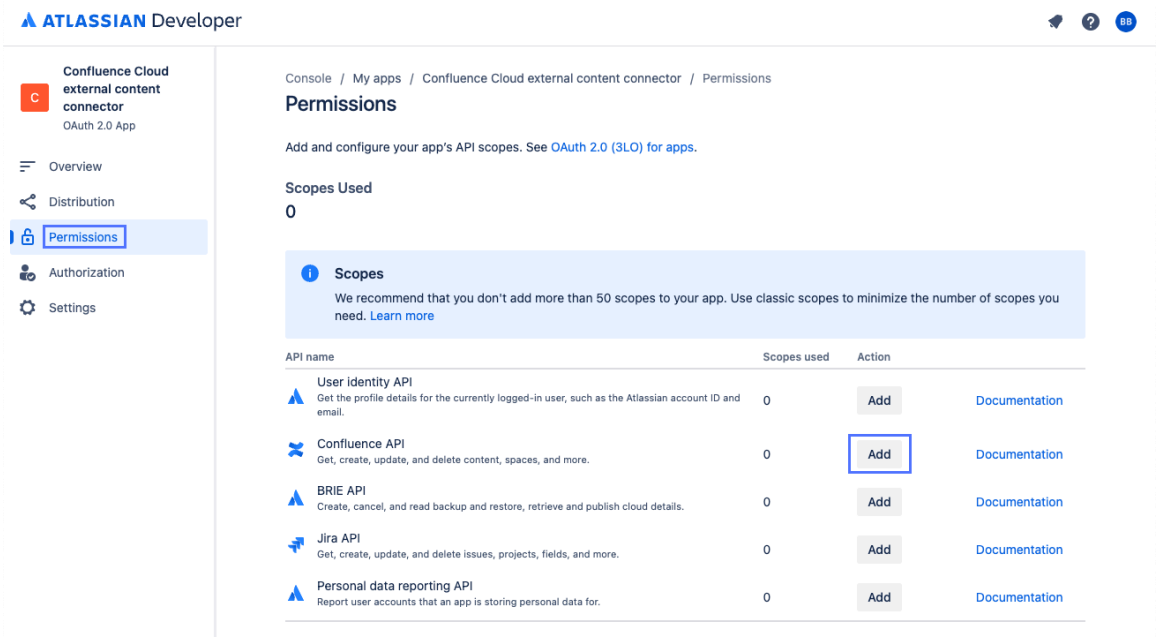



   Como exemplo, você pode inserir `Confluence Cloud conector de conteúdo externo` Como o nome da integração do OAuth 2,0.

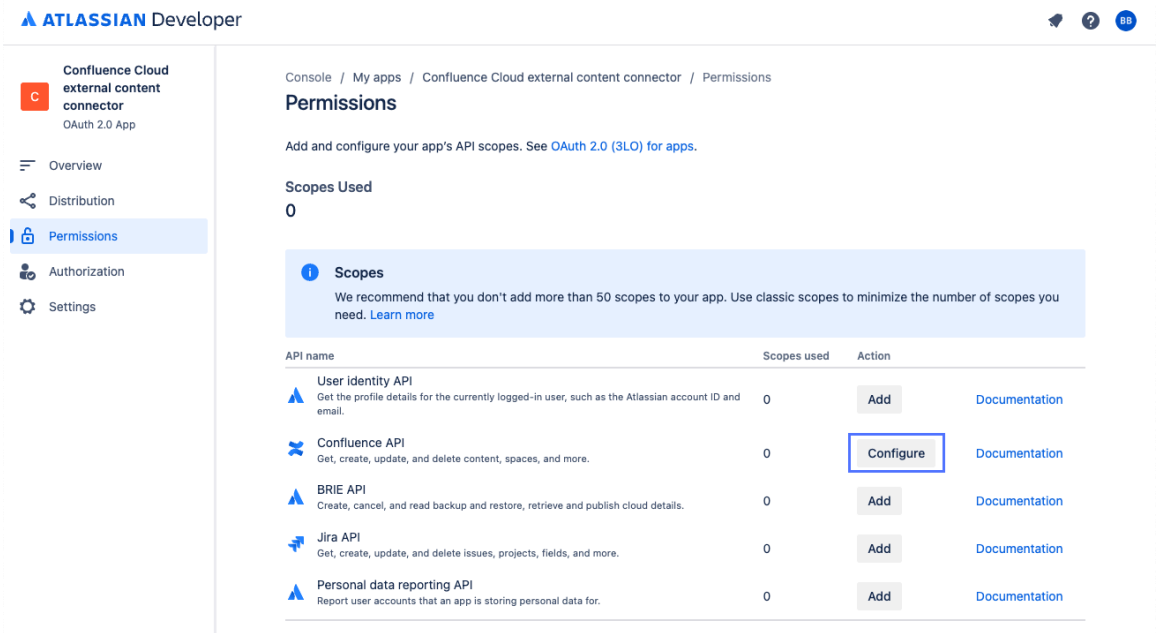
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Navegue até a página Permissões da integração do OAuth 2,0 e selecione **Adicionar** Na linha API do Confluence.




**e.** Na linha API do Confluence, selecione **Configurar** .



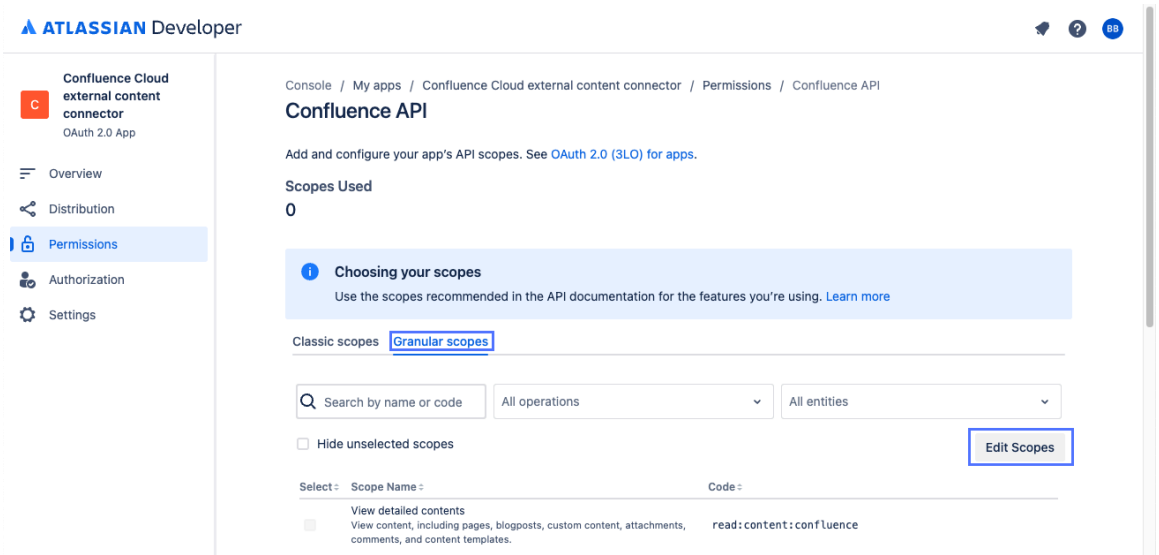

**f.** Na guia Escopos granulares, selecione **Editar escopos** e selecione as opções para cada um dos seguintes escopos:

- leitura:anexo:confluência
- ler:blogpost:confluência
- read:content-details:confluência
- leitura:content.metadata:confluência
- leitura:pasta:confluência

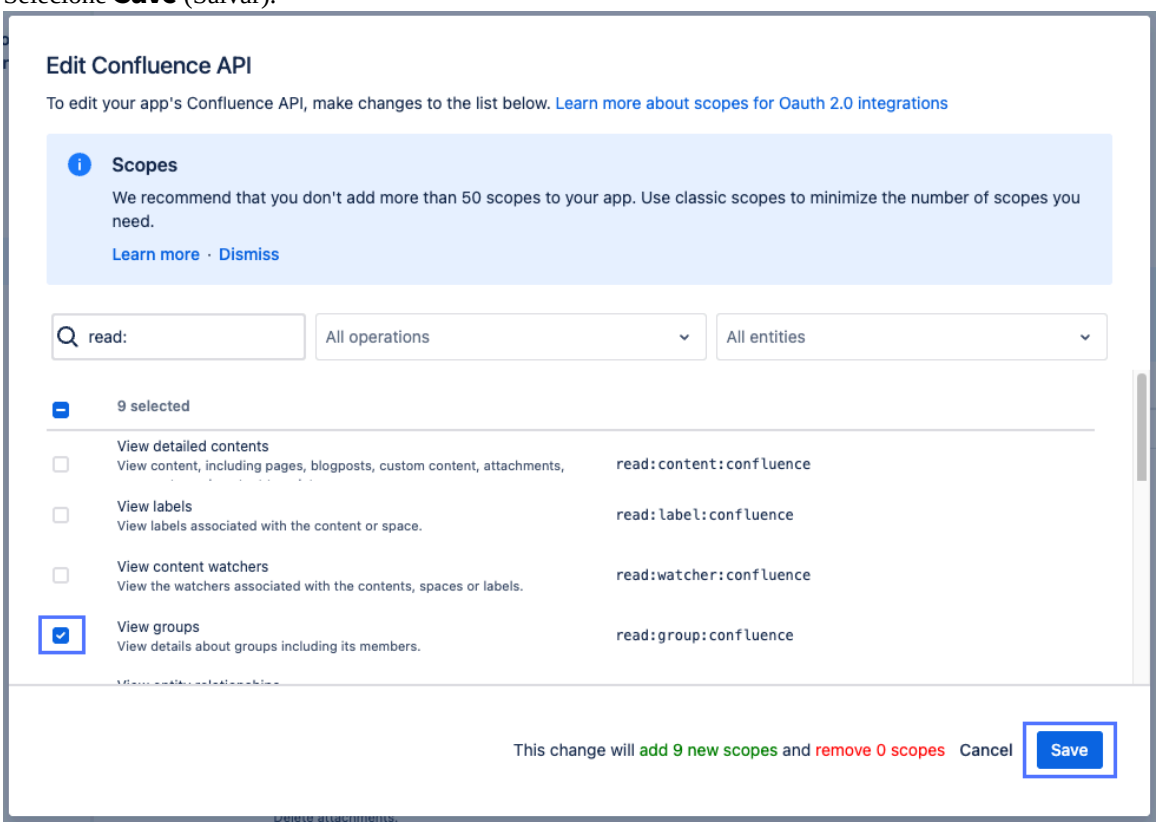
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- grupo:confluência
- leitura:page:confluência
- read:space:confluência
- read:user:confluence



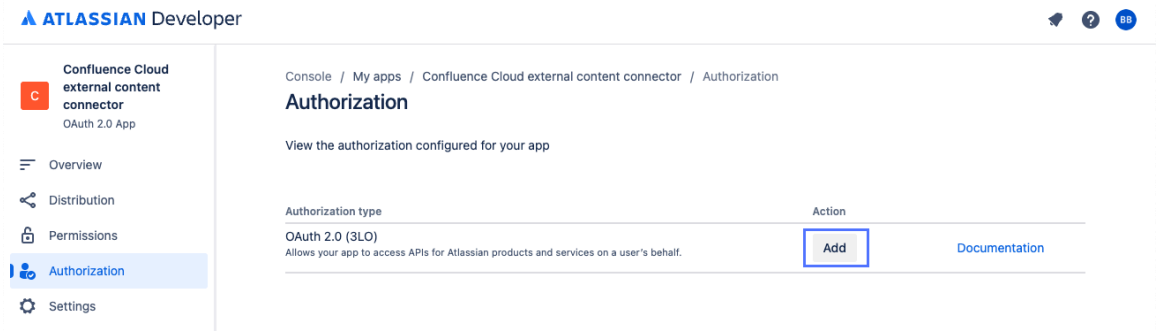

**g.** Selecione **Save** (Salvar).



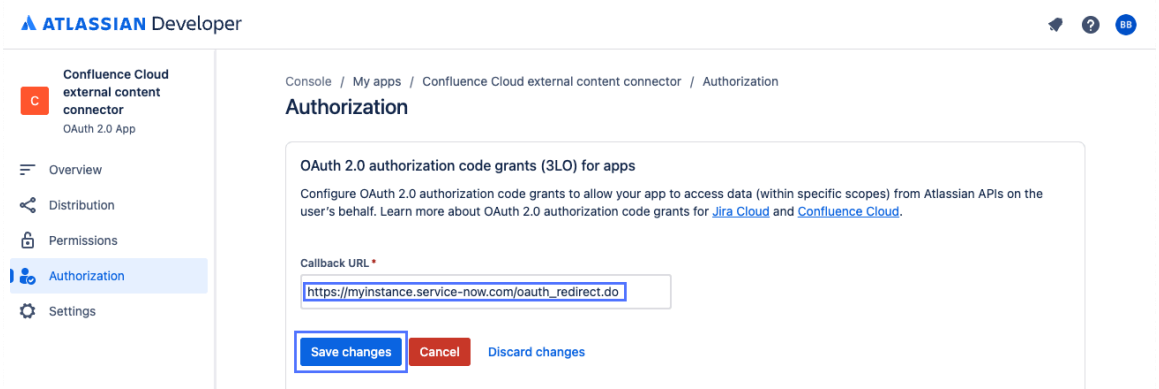

**h.** Navegue até a página de autorização da integração do OAuth 2,0 e selecione **Adicionar** Na linha do tipo de autorização OAuth 2,0 (3LO).

Tradução automática

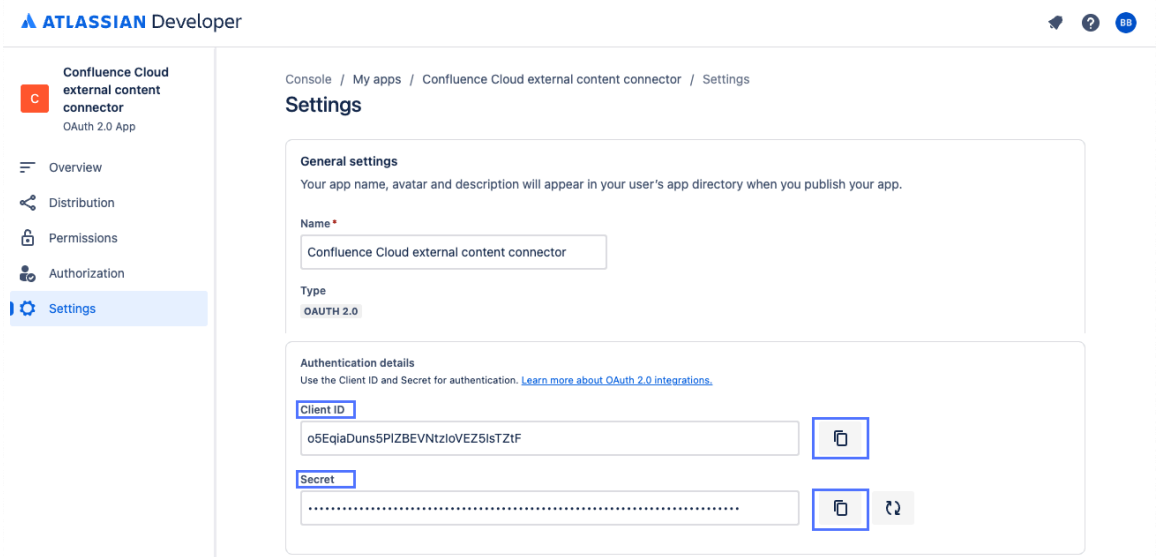
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**i.** Insira https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do Como o URL de retorno de chamada, substituindo <instance-name> com seu ServiceNow AI Platform® nome da instância e selecione **Salve as mudanças** .




**j.** Navegue até a página Configurações da integração do OAuth 2,0 e registre o ID do cliente e os valores secretos em um local seguro.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam desses valores de ID do cliente e Segredo ao configurar o. Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

**2.** Em Administração Atlassian, Crie uma nova chave de API de administrador.

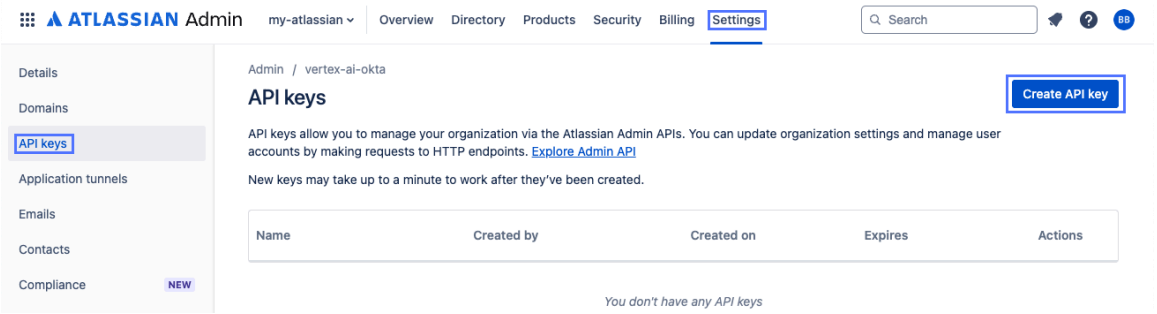
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

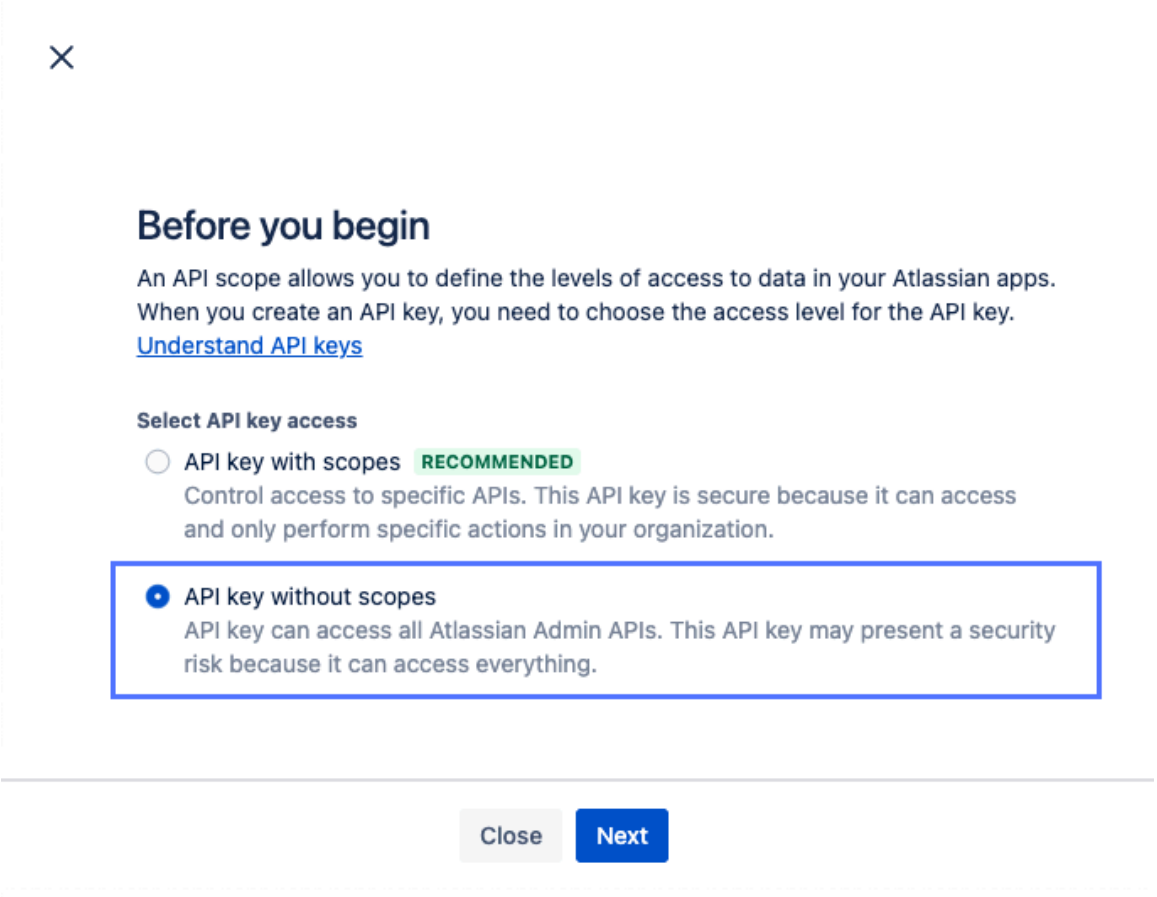
**a.** Faça login em Administração Atlassian em https://admin.atlassian.com/ .

**b.** Selecione **Configurações** na lista de guias.

**c.** Selecione **Chaves de API** e selecione **Criar chave de API** .



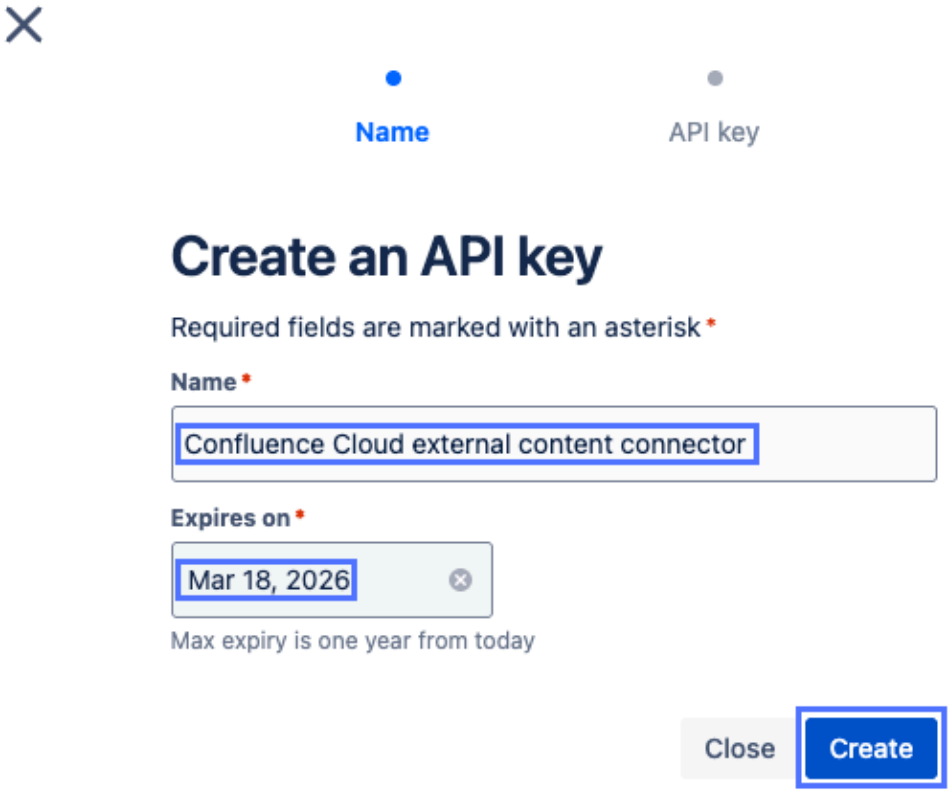

**d.** Na página Antes de começar, selecione **Chave de API sem escopos** e selecione **Próximo** .




**e.** Insira um nome e uma data de expiração para sua nova chave de API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



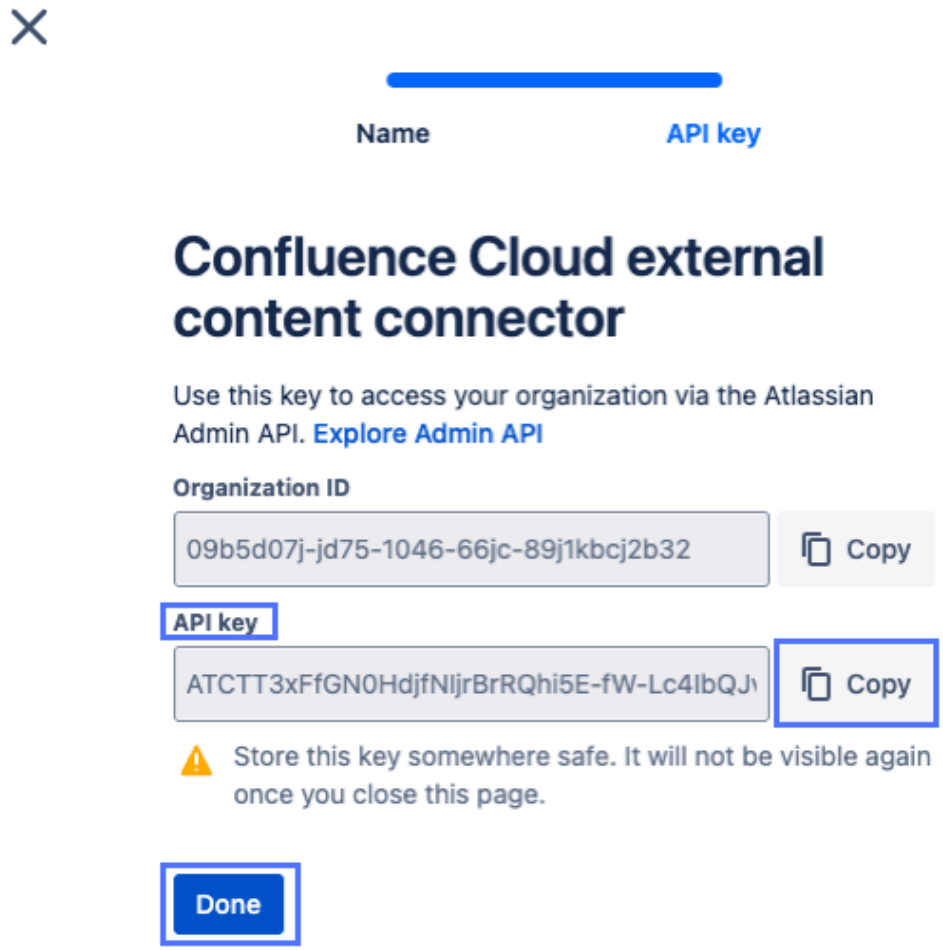

Como exemplo, você pode inserir `Confluence Cloud conector de conteúdo externo` Como o nome da sua chave de API e defina a data de expiração como um ano no futuro.

**f.** Selecione **Criar**.

**g.** Registre o valor da chave de API em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam do valor da chave de API ao configurar o. Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

**h.** Clique em **Done** (Concluído).

### O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O ID do cliente e os valores secretos da integração do OAuth 2,0 que você registrou na etapa 1.j.
- O valor da chave de API que você registrou na etapa 2.g.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Atlassian Confluence Cloud instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo, consulte Crie um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Por padrão, o Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo recupera somente permissões de acesso ao conteúdo para Confluence Cloud usuários gerenciados pela sua organização. Outro Confluence Cloud os usuários podem permitir que o conector recupere suas permissões de acesso ao conteúdo definindo sua própria visibilidade de e-mail como **Qualquer um** conforme explicado em https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian recurso de suporte.

### Crie um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.

## Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem para permitir o acesso pelo Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Atlassian Confluence Cloud para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Nuvem do Confluence** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo. |
| URL | URL do Atlassian Confluence Cloud sistema de origem, neste formato: `https://<your-instance-name>.atlassian.net` . |
| ID de instância | ID do servidor do Confluence para seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem. Este deve ser o nome de host do URL do sistema de origem, portanto, se o URL da instância for `https://example.atlassian.net` , O ID do servidor do Confluence é `exemplo` .<br><br>Se você não tiver certeza de como encontrar o ID do servidor do Confluence para seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem, entre em contato com Atlassian administrador. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| ID de cliente | Identificador do cliente para o OAuth 2,0 Atlassian Aplicação do desenvolvedor que concede acesso à API do Confluence ao seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.<br><br>Se você não tiver este identificador de cliente, pergunte ao seu Atlassian administrador de ti. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente OAuth 2,0 para o OAuth 2,0 Atlassian Aplicação do desenvolvedor que concede acesso à API do Confluence ao seu Atlassian Confluence Cloud sistema de origem.<br><br>Se você não tiver este segredo do cliente, pergunte ao Atlassian administrador de ti. |
| Chave de API | Chave de API do seu Administração Atlassian console.<br><br>Se você não tiver esta chave de API, pergunte ao Atlassian administrador de ti. |

6. Selecione **Salve e valide** .

**Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado

Seu novo Atlassian Confluence Cloud O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de espaços que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** >

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

### Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo

Especifique os espaços que você deseja Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo rastreia todos os espaços do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de espaços do sistema de origem
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Espaços a serem rastreados** opções:
   - Para rastrear todos os espaços do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Exclua espaços** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para todos os espaços que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de espaços do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os espaços que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

### Resultado

. Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Atlassian Confluence Cloud conetor de conteúdo externo, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte e. .

## Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem

. Atlassian Jira O conector de conteúdo externo na nuvem recupera itens de trabalho e anexos de projetos em seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

## Configure um usuário do conector em Atlassian Jira Nuvem

Crie um usuário e um grupo em seu Atlassian Jira Locatário de nuvem com acesso e permissões exigidas pelo Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem. O conector é executado como este usuário ao acessar dados do locatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Você deve ter Jira permissões globais do administrador em seu Atlassian Jira Locatário de nuvem.

Para garantir que você conceda o acesso correto ao usuário do conector, você deve estar familiarizado com as funções do projeto e os níveis de segurança do problema definidos em Atlassian Jira Locatário de nuvem.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo em nuvem, os administradores de pesquisa precisam fornecer credenciais para um Atlassian Jira Usuário da nuvem que pode acessar todos os dados necessários no locatário.

Atlassian os administradores precisam criar e configurar este usuário como parte da configuração do Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.

### Procedimento

1. Faça login em seu Atlassian Jira Locatário de nuvem.
2. Crie um novo usuário para Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.
   Para obter informações sobre como criar um usuário, consulte Crie, edite ou remova um usuário Atlassian recurso.
3. Crie um novo grupo que inclua somente o usuário do conector.
   Para saber mais sobre como criar e preencher grupos, consulte Exibir, criar ou excluir um grupo e. Modificar associação ao grupo Atlassian recursos.
4. Atribua o novo acesso de grupo a todas as funções do projeto necessárias para exibir comentários do problema e logs de trabalho.
   Para obter informações sobre como atribuir acesso de grupo a funções de projeto, consulte Atribua acesso de grupo a uma função de projeto e. Gerenciar associação de função do projeto Atlassian recursos.
5. Adicione o. **JIRA administradores** e. **Usuários do JIRA** permissões globais para o novo grupo.
   Para saber mais sobre como adicionar permissões globais a um grupo, consulte Gerenciando permissões globais Atlassian recurso.
6. Adicione o. **Procurar projetos** permissão para o novo grupo para cada projeto que você deseja que o conector de conteúdo externo rastreie.
   Para obter informações sobre como adicionar permissões de projeto a um grupo, consulte Gerenciar permissões do projeto Atlassian recurso.
7. Inclua o novo grupo em todos os níveis de segurança de problemas definidos para todos os seus esquemas de segurança de problemas.
   Para saber mais sobre como incluir grupos em níveis de segurança de problemas, consulte Configuração da segurança no nível do problema Atlassian recurso.

### O que Fazer Depois

Forneça as credenciais do usuário técnico aos administradores de pesquisa para que eles possam usá-las ao criar Atlassian Jira Conectores de conteúdo externo na nuvem.

#### Configurar Atlassian Jira Nuvem para indexação de conteúdo externo

Registre uma integração do OAuth 2,0 no Atlassian Console do desenvolvedor e crie uma chave de API em Administração Atlassian para permitir o. Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem para rastrear projetos e princípios de segurança em seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para a da sua organização Atlassian aplicações de gestão:

| Atlassian portal | Permissões e credenciais necessárias |
|---|---|
| Atlassian Console do desenvolvedor ( https://developer.atlassian.com/console/myapps/ ) | • Credenciais de login<br>• Permissão para exibir configurações de aplicações registradas<br>• Permissão para registrar uma nova aplicação<br>• Permissão para definir granular Jira Escopos de API para uma aplicação<br>• Permissão para definir o URL de retorno de chamada do OAuth 2,0 para uma aplicação |
| Administração Atlassian (https://admin.atlassian.com/ ) | • Credenciais de login<br>• Permissão para criar uma nova chave de API de administrador |

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Atlassian Jira O conector de conteúdo externo na nuvem recupera conteúdo do seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem usando Jira API.

Para permitir que o conector acesse seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem por meio do Jira, você deve configurar uma integração do OAuth 2,0 no Atlassian Console do desenvolvedor e uma chave de API em Administração Atlassian. Seu ServiceNow AI Platform O administrador da instância pode usar configurações copiadas da integração do OAuth 2,0 e da chave de API para configurar o. Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem para conexão adequada com o. Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.

### Procedimento

**1.** Encontre o ID da instância do seu Atlassian Jira Locatário de nuvem.

**a.** Navegue até https://<tenant-name>.atlassian.net/_edge/tenant_info , substituindo <tenant-name> com o nome do seu Atlassian Jira Locatário de nuvem.

O endpoint da Web exibe uma resposta JSON mostrando o ID da nuvem (ID da instância) do locatário.

```
{"cloudId":"8bd1e230-e31c-9fe6-7692-1b807949a066"}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

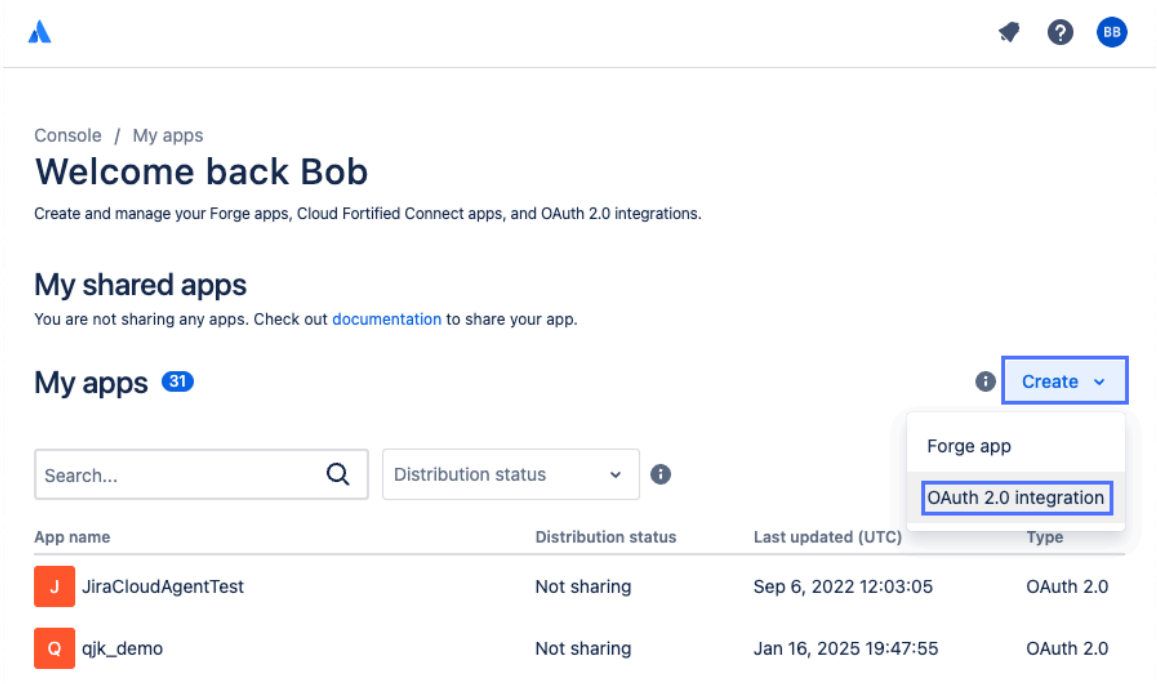
**b.** Registre o valor de CloudId Parâmetro JSON em um local seguro.

> **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam deste valor de ID de instância ao configurar o. Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

**2.** Em Atlassian Console do desenvolvedor, registre uma nova integração do OAuth 2,0 para Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

**a.** Faça login no Atlassian Console do desenvolvedor em https://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

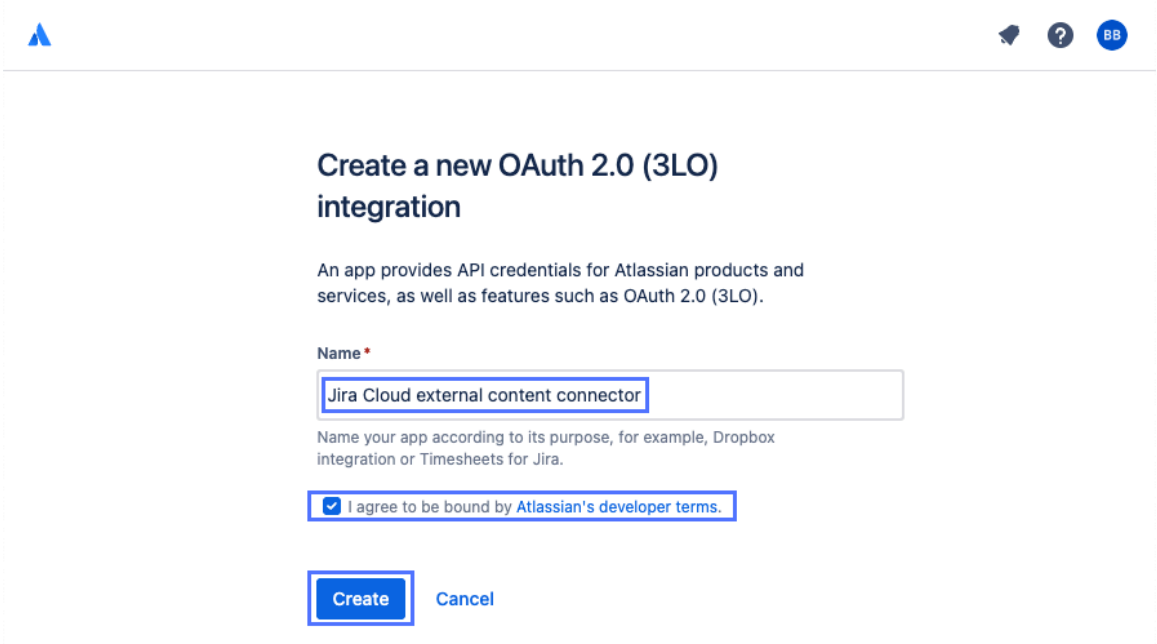
**b.** Na seção Meus apps, selecione **Criar** > **Integração do OAuth 2,0**.




**c.** Insira um nome para sua integração do OAuth 2,0 e selecione a opção para concordar Atlassian e selecione **Criar** .

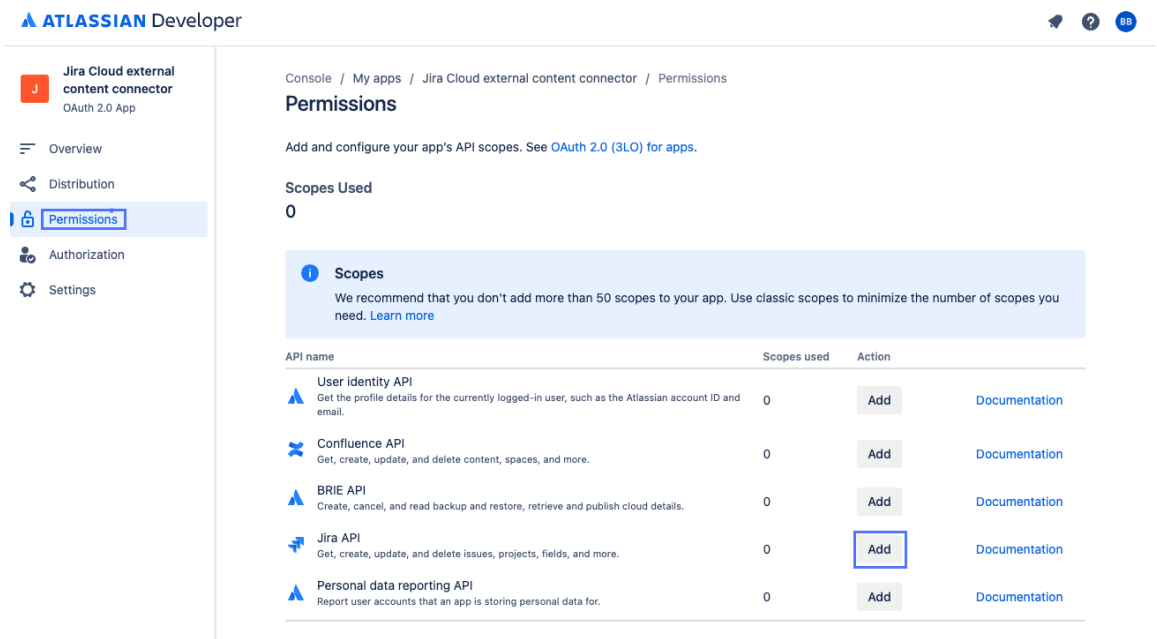
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Como exemplo, você pode inserir JIRA Cloud External Content Connector Como o nome da integração do OAuth 2,0.

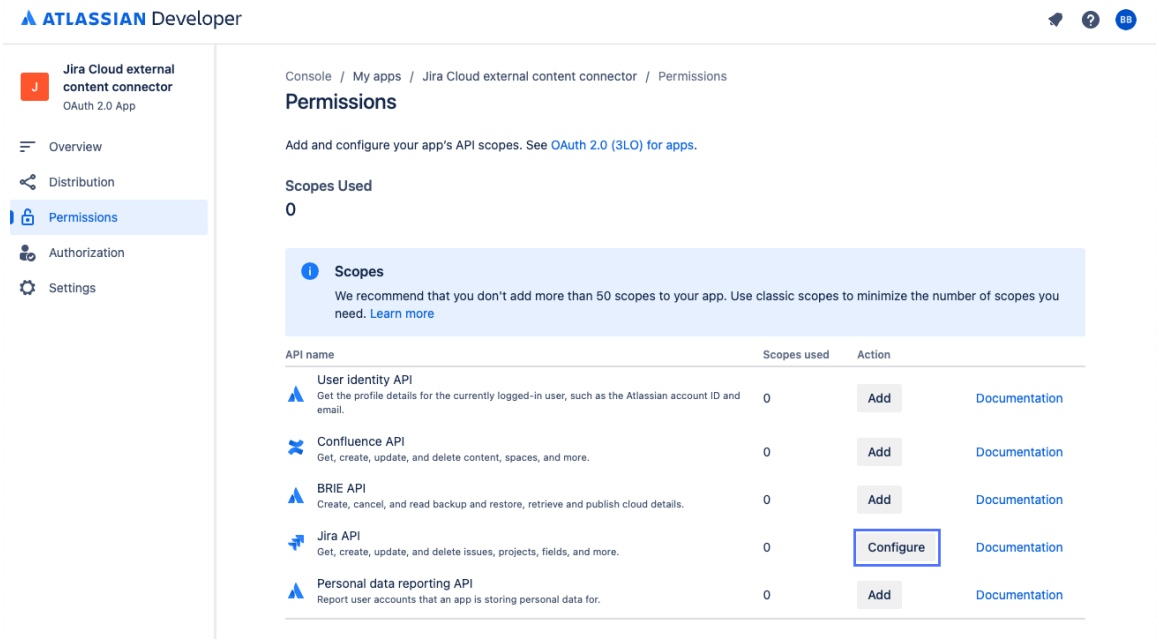
**d.** Navegue até a página Permissões da integração do OAuth 2,0 e selecione **Adicionar** em Jira Linha de API.




**e.** Em Jira Linha de API, selecione **Configurar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



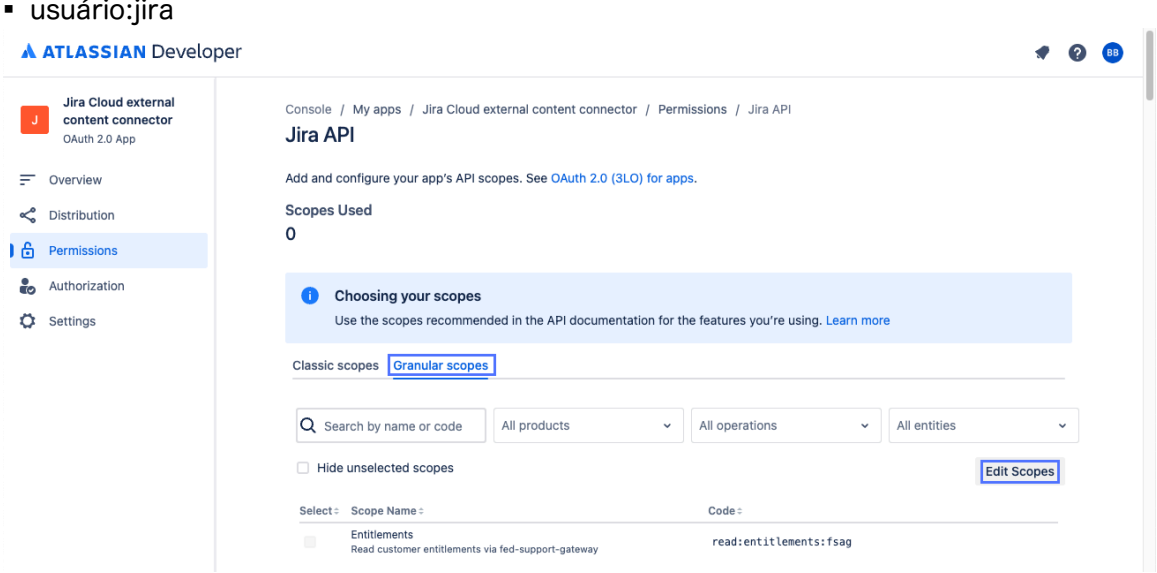

**f.** Na guia Escopos granulares, selecione **Editar escopos** e selecione as opções para cada um dos seguintes escopos:

- leitura:application-role:jira
- anexo:jira
- log:audit-log:jira
- leitura:avatar:jira
- leitura:comment.property:jira
- comentário:jira
- field-configuration:jira
- campo:leitura:jira
- grupo:jira
- issue-details:jira
- issue-meta:jira
- edição:issue-security-level:jira
- issue-security-scheme:jira
- issue-type-hierarchy:jira
- issue-type:jira
- leitura:issue.changelog:jira
- leia:issue.vote:jira
- edição:jira
- permission-scheme:jira
- permissão:jira
- project-category:jira
- leitura:project-role:jira

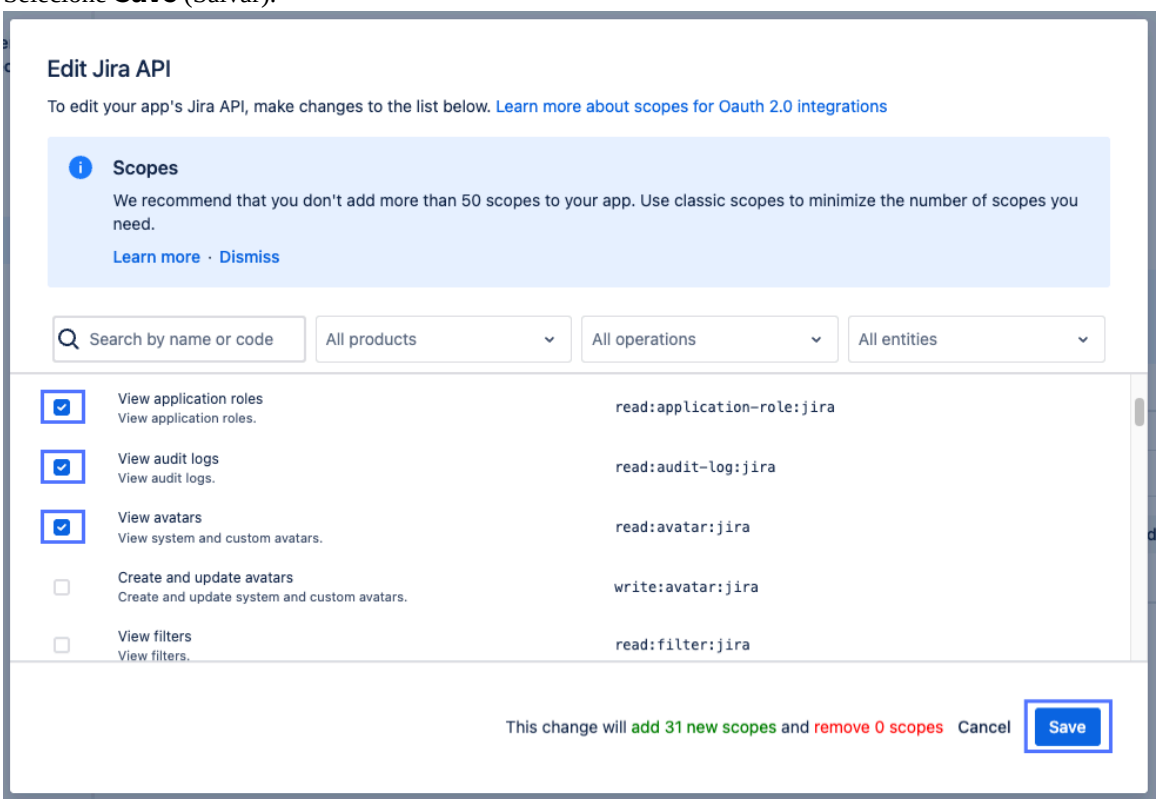
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- project-type:jira
- versão:project-version:jira
- leitura:project.component:jira
- leitura:project.feature:jira
- leitura:project.property:jira
- projeto:jira
- status:jira
- leitura:user.property:jira
- usuário:jira



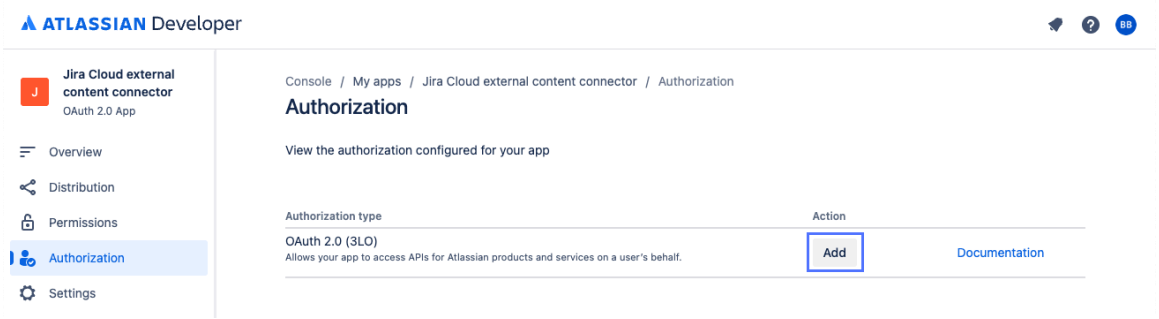

**g.** Selecione **Save** (Salvar).



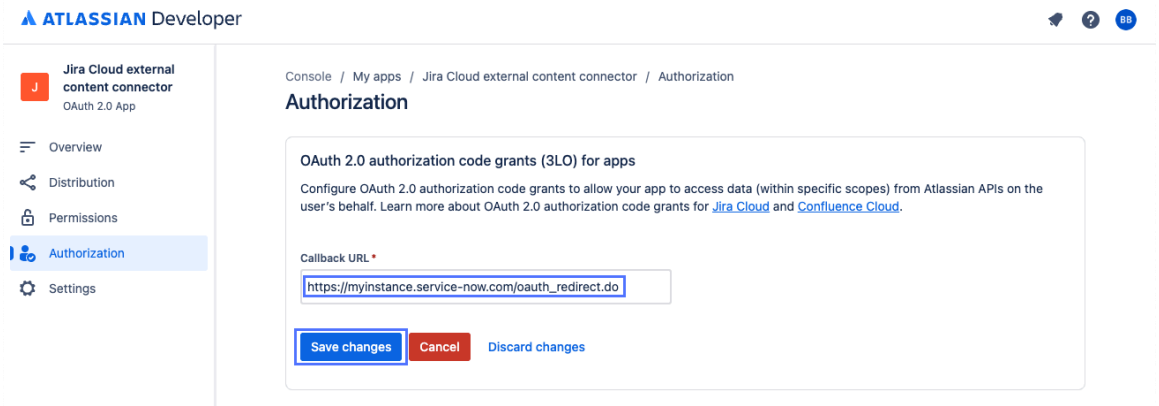

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

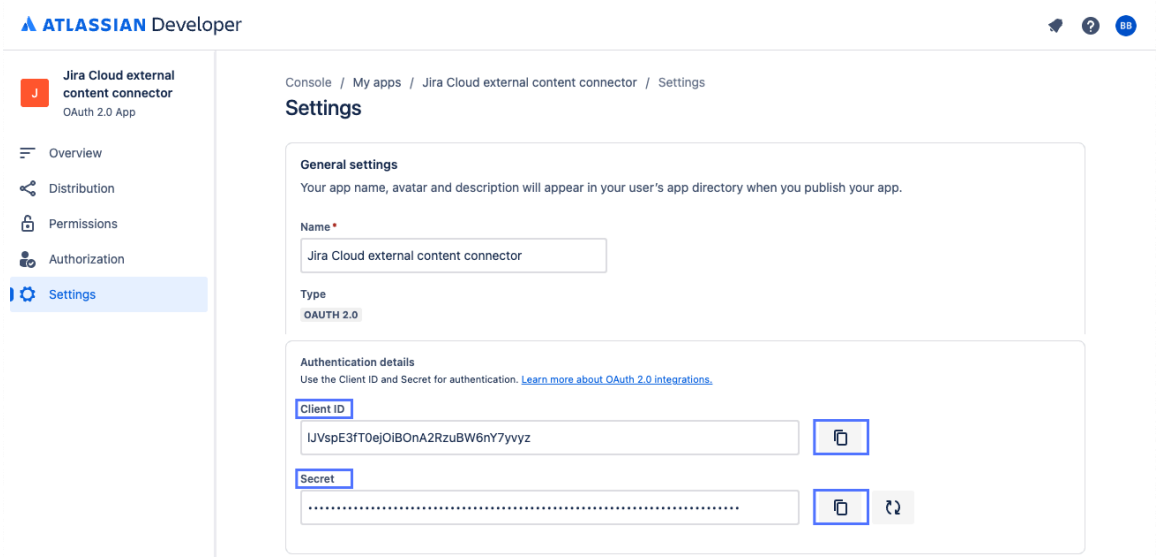
**h.** Navegue até a página de autorização da integração do OAuth 2,0 e selecione **Adicionar** Na linha do tipo de autorização OAuth 2,0 (3LO).




**i.** Insira https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do Como o URL de retorno de chamada, substituindo <instance-name> com seu ServiceNow AI Platform® nome da instância e selecione **Salve as mudanças** .




**j.** Navegue até a página Configurações da integração do OAuth 2,0 e registre o ID do cliente e os valores secretos em um local seguro.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam desses valores de ID do cliente e Segredo ao configurar o. Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

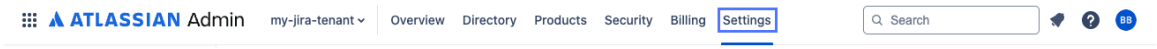
**3.** Em Administração Atlassian, Crie uma nova chave de API de administrador.

Tradução automática

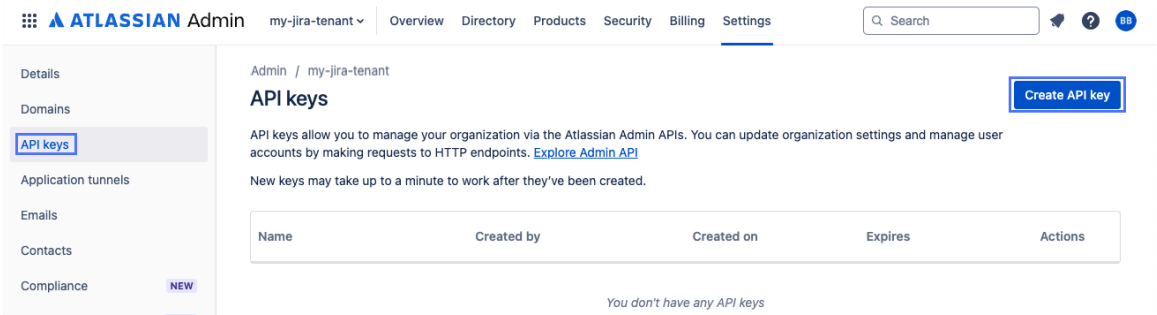
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Faça login em Administração Atlassian em https://admin.atlassian.com/ .

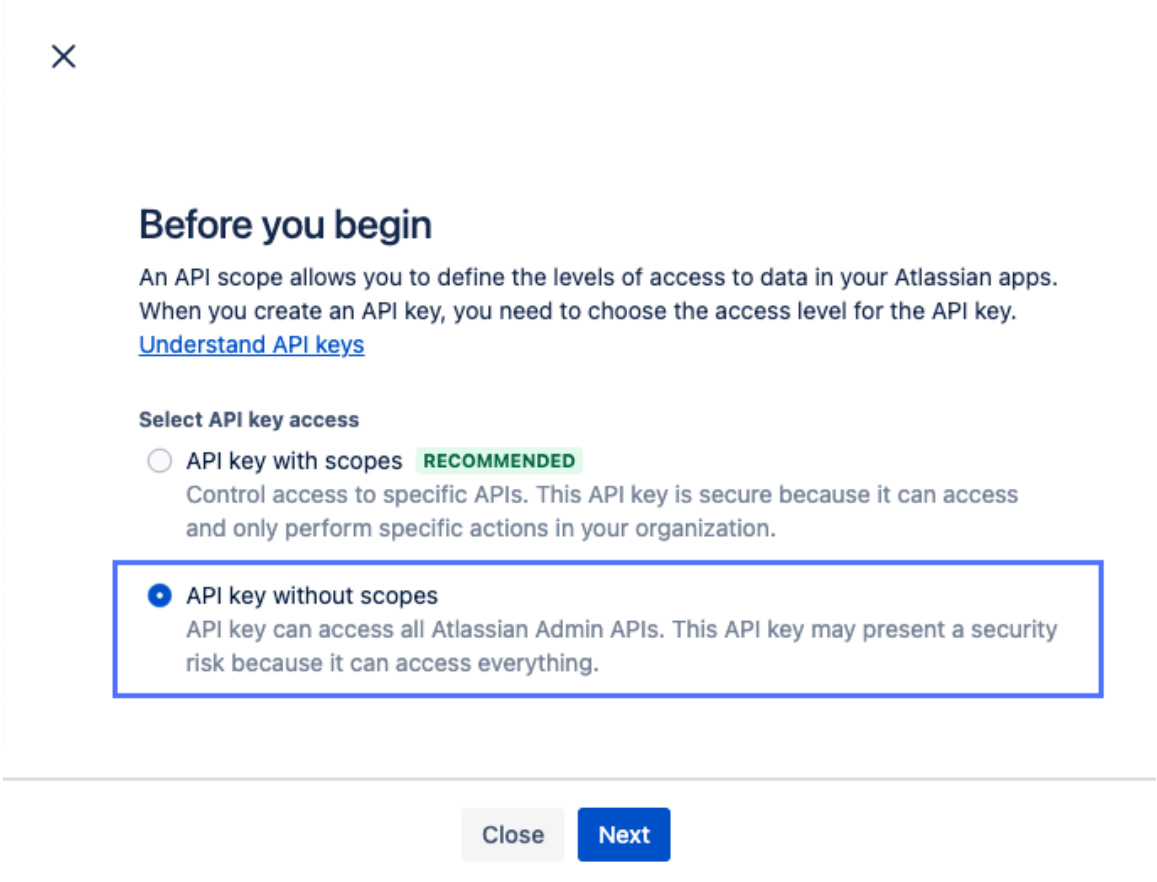
**b.** Selecione **Configurações** na lista de guias.




**c.** Selecione **Chaves de API** e selecione **Criar chave de API** .



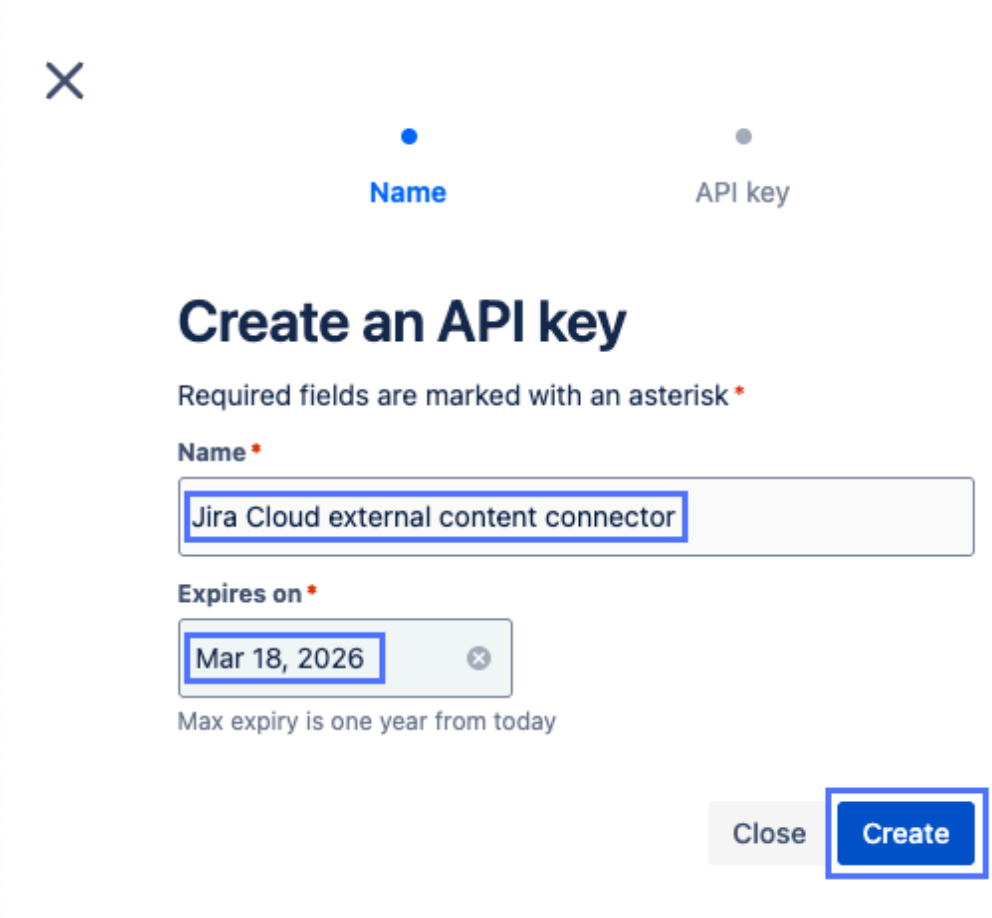

**d.** Na página Antes de começar, selecione **Chave de API sem escopos** e selecione **Próximo** .




**e.** Insira um nome e uma data de expiração para sua nova chave de API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



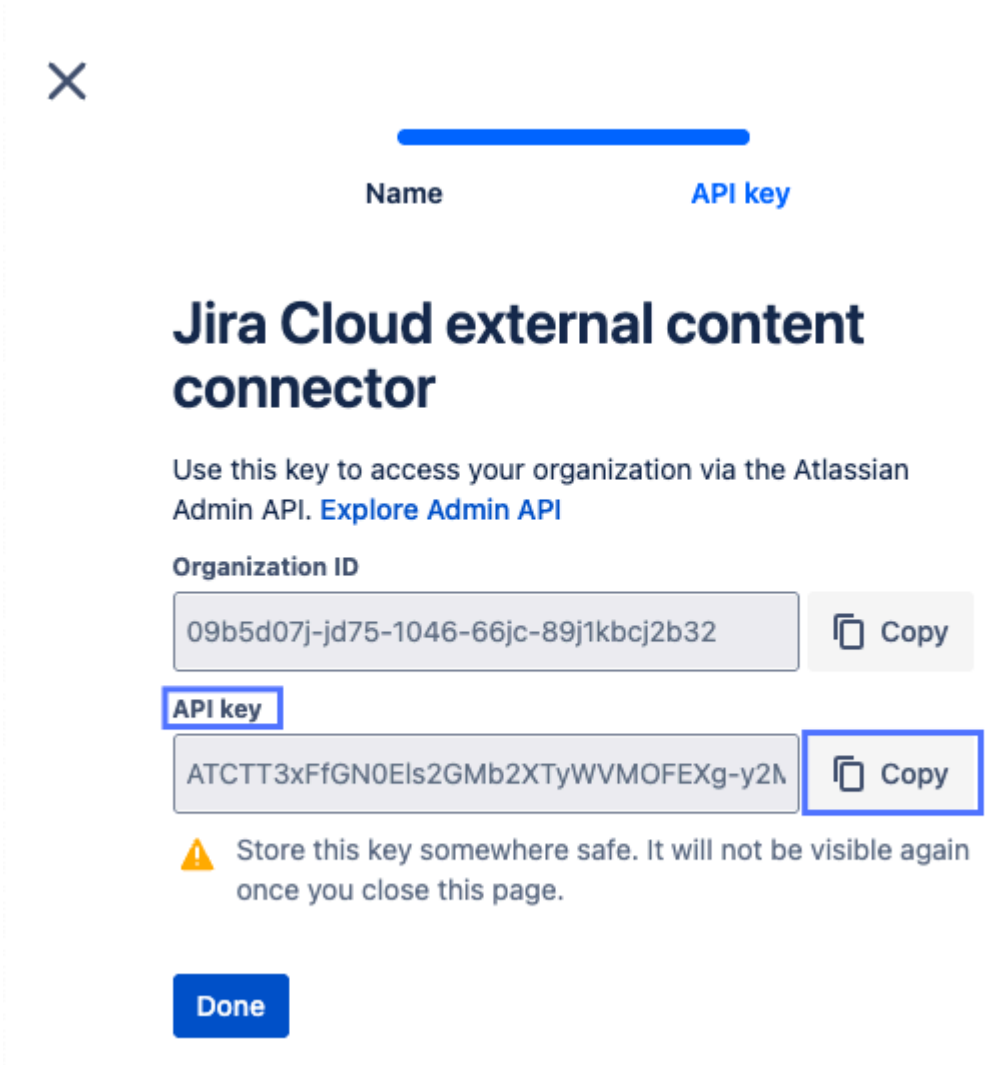

Como exemplo, você pode inserir `JIRA Cloud External Content Connector` Como o nome da sua chave de API e defina a data de expiração como um ano no futuro.

**f.** Selecione **Criar**.

**g.** Registre o valor da chave de API em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam do valor da chave de API ao configurar o. Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

**h.** Clique em **Done** (Concluído).

**4.** Configure um usuário técnico em seu Atlassian Jira Locatário de nuvem para permitir o acesso pelo Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.
Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configure um usuário do conector em Atlassian Jira Nuvem.

## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O valor do ID da instância (ID da nuvem) que você registrou na etapa 1.b.
- O ID do cliente e os valores secretos da integração do OAuth 2,0 que você registrou na etapa 2.j.
- O valor da chave de API que você registrou na etapa 3.g.
- As credenciais do Atlassian Jira Usuário da nuvem que você criou na etapa 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem para recuperar projetos e princípios de segurança do seu Atlassian Jira Instância de nuvem.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem, consulte Crie um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

### Crie um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.

#### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem para permitir o acesso pelo Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Atlassian Jira Nuvem para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **JIRA Cloud** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem. |
| URL | URL do Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem, neste formato: https://jira.example.com . |
| ID de instância | ID da instância (ID da nuvem) para seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.<br><br>Se você não tiver certeza de como encontrar o ID de instância do seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem, entre em contato com Atlassian administrador. |
| Chave de API | Chave de API do seu Administração Atlassian console.<br><br>Se você não tiver certeza de como encontrar a chave de API em seu |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | Administração Atlassian, entre em contato com Atlassian administrador. |
| ID de cliente | Identificador do cliente para o OAuth 2,0 Atlassian Aplicação do desenvolvedor que concede acesso à API do Confluence ao seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.<br><br>Se você não tiver certeza de como encontrar o ID do cliente da aplicação OAuth 2,0 em seu Atlassian console do desenvolvedor, entre em contato com Atlassian administrador. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente OAuth 2,0 para o OAuth 2,0 Atlassian aplicação do desenvolvedor que concede Jira Acesso da API ao ao seu Atlassian Jira Sistema de origem em nuvem.<br><br>Se você não tiver certeza de como encontrar o segredo do cliente para a aplicação OAuth 2,0 em seu Atlassian console do desenvolvedor, entre em contato com Atlassian administrador. |

6. Selecione **Salve e valide** .

**Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado

Seu novo Atlassian Jira O conector de conteúdo externo na nuvem aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de projetos que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

### Definir configurações de rastreamento para um Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem

Especifique os projetos que você deseja ter Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem para rastrear. Defina filtros de inclusão ou exclusão para ditar os tipos de conteúdo que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Atlassian Jira O conector de conteúdo externo na nuvem rastreia todos os projetos do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de projetos do sistema de origem
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem cujas configurações você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Projetos a serem rastreados** opções:
   - Para rastrear todos os projetos do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Excluir projetos** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para todos os projetos que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de projetos do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os projetos que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

### Resultado

. Atlassian Jira O conector de conteúdo externo na nuvem foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte e. .

## Box conector de conteúdo externo

. Box o conector de conteúdo externo recupera arquivos e anexos do seu Box sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

#### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

## Crie um par de chaves pública/privada para Box conector de conteúdo externo

Gere uma chave privada criptografada e uma chave pública para uso pelo Box conector de conteúdo externo.

### Antes de Iniciar

Você precisa de acesso ao kit de ferramentas da Biblioteca OpenSSL. Para saber mais sobre a Biblioteca OpenSSL, consulte https://openssl-library.org/ .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você precisa criar suas próprias chaves RSA privadas e públicas para uso com o. Box conector de conteúdo externo. As chaves que são Box as geradas do console do desenvolvedor não são seguras o suficiente para atender aos requisitos de segurança do conector.

Para configurar a autenticação de chave pública/privada para o conector, você precisa criar os seguintes itens:

1. Uma chave privada RSA de 4 096 bits no formato PKCS nº 8 criptografado.
   - Seu ServiceNow AI Platform os administradores de instância precisam deste arquivo de chave privada criptografado e sua senha ao definir as configurações do Box conector de conteúdo externo.
   - . Box O Conector de conteúdo externo executa um rastreamento, ele apresenta o certificado de chave pública desse arquivo de chave privada criptografado para autenticar-se como um cliente válido do app OAuth 2,0 no Box console do desenvolvedor.
2. Uma chave pública no formato de certificado X.509 codificado por PEM (Base64 ASCII).
   - Seu Box o administrador precisa carregar este arquivo de certificado no Box Aplicativo OAuth 2,0 que concede acesso de API ao Box conector de conteúdo externo.
   - . Box o conector de conteúdo externo apresenta seu certificado de chave pública para autenticação de cliente, Box Usa este certificado carregado para confirmar que o conector é um cliente válido do app OAuth 2,0.

### Procedimento

1. Gere uma chave privada RSA de 4 096 bits no formato de certificado X.509 codificado por PEM executando este comando:

```
openssl genpkey -algorithm RSA -out private_key.pem -pkeyopt rsa_keygen_bits:4096
```

2. Gere uma senha segura para usar na versão criptografada da sua nova chave privada:

   a. Execute este comando:

```
openssl rand -base64 20
```

   **Nota:** Este comando gera uma senha de 20 caracteres. Se os padrões da sua organização exigirem senhas mais longas, substitua `20` com o tamanho de senha desejado em caracteres. A senha deve ter pelo menos 112 bits de entropia.

   b. Copie a senha gerada e registre-a em um local seguro.

   **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform® os administradores precisam dessa senha ao configurar o. Box conector de conteúdo externo.

3. Converta sua nova chave privada para o formato PKCS nº 8 criptografado (com AES-256-CBC e PBKDF2):

   a. Execute este comando:

```
openssl pkcs8 -topk8 -in private_key.pem -out encrypted_key.pem -v2 aes-256-cbc -v2prf
 hmacWithSHA256
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Quando solicitado, insira a senha segura que você gerou na etapa 2.

**c.** Armazene o gerado encrypted_key.pem arquivo em um local seguro.

> **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform® os administradores precisam deste arquivo de chave criptografada ao configurar o. Box conector de conteúdo externo.

**4.** Extraia a chave pública da sua nova chave privada no formato de certificado X.509 codificado por PEM:

**a.** Execute este comando:

```
openssl pkey -in private_key.pem -pubout -out public_key.pem
```

**b.** Exiba ou edite o conteúdo do public_key.pem arquivo gerado na etapa 2.

**c.** Copie o texto do certificado de chave pública X.509 codificado por PEM e armazene-o em um local seguro.

A chave pública consiste em todo o texto no arquivo, incluindo ------ CHAVE PÚBLICA DE INÍCIO------ e. ------ CHAVE PÚBLICA FINAL------- marcadores.

> **Importante:** Seu Box os administradores precisam deste texto de certificado de chave pública X.509 codificado por PEM ao configurar a aplicação OAuth 2,0 para Box conector de conteúdo externo no Box console do desenvolvedor.

### O que Fazer Depois

Forneça esses itens para os administradores que configuram seu Box e. Pesquisa com IA em seu ServiceNow AI Platform® da seguinte forma:

| Item | Descrição |
|---|---|
| Texto do certificado de chave pública X.509 codificado por PEM | Forneça este texto ao seu Box administrador. Eles precisarão carregar o |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Item | Descrição |
| --- | --- |
| | texto do certificado de chave pública X.509 codificado por PEM para o. Box Console do desenvolvedor ao configurar uma aplicação OAuth 2,0 para Box conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter mais informações sobre como configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Box console do desenvolvedor para Box conector de conteúdo externo, consulte Configurar Box para indexação de conteúdo externo. |
| Arquivo de chave privada criptografada e senha | Forneça este arquivo de chave privada criptografado e sua senha para seu ServiceNow AI Platform administradores. Eles precisarão do arquivo e da senha ao configurar o. Box conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter detalhes sobre como criar e configurar o. Box conector de conteúdo externo, consulte Crie um Box conector de conteúdo externo. |

### Configurar Box para indexação de conteúdo externo

Crie e autorize uma aplicação OAuth 2,0 no Box console do desenvolvedor para permitir o. Box conector de conteúdo externo para acessar seu Box sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Você precisa de acesso de administrador ao Box e o console do desenvolvedor e o. Box Portal de IU do administrador.

Você deve ter criado um par de chaves privada/pública para Box Conector de conteúdo externo e extraiu o certificado de chave pública no formato X.509 codificado por PEM (Base64 ASCII). Para obter detalhes sobre como criar o par de chaves pública/privada e extrair o certificado de chave pública, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Box conector de conteúdo externo.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Box o conector de conteúdo externo recupera documentos e permissões de usuário do seu Box sistema de origem usando Box API.

Para permitir que o conector acesse seu Box sistema de origem por meio de Box, você deve configurar e autorizar uma aplicação OAuth 2,0 no Box console do desenvolvedor. Seu ServiceNow AI Platform O administrador da instância pode usar configurações copiadas da aplicação OAuth 2,0 e sua chave de API para configurar o. Box conetor externo para conexão adequada ao seu sistema de origem.

Tradução automática

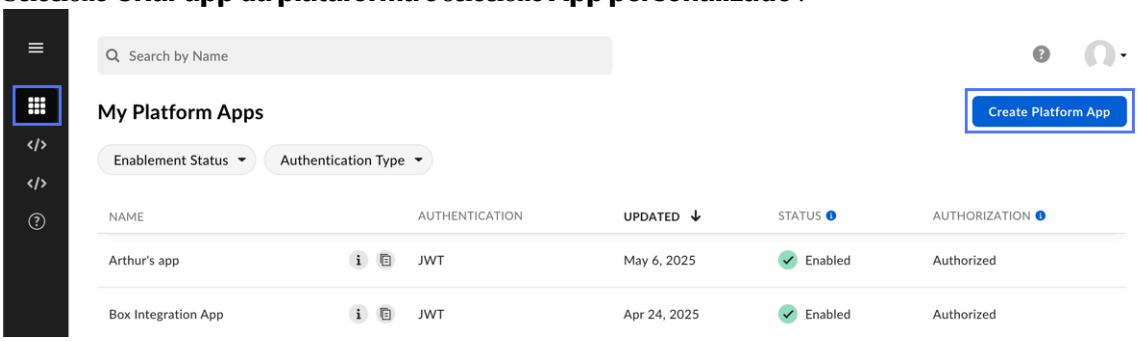
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em Box Console do desenvolvedor, crie uma nova aplicação OAuth 2,0 para Box conector de conteúdo externo.

   a. Navegue até https://app.box.com/developers/console e faça login com credenciais de administrador.

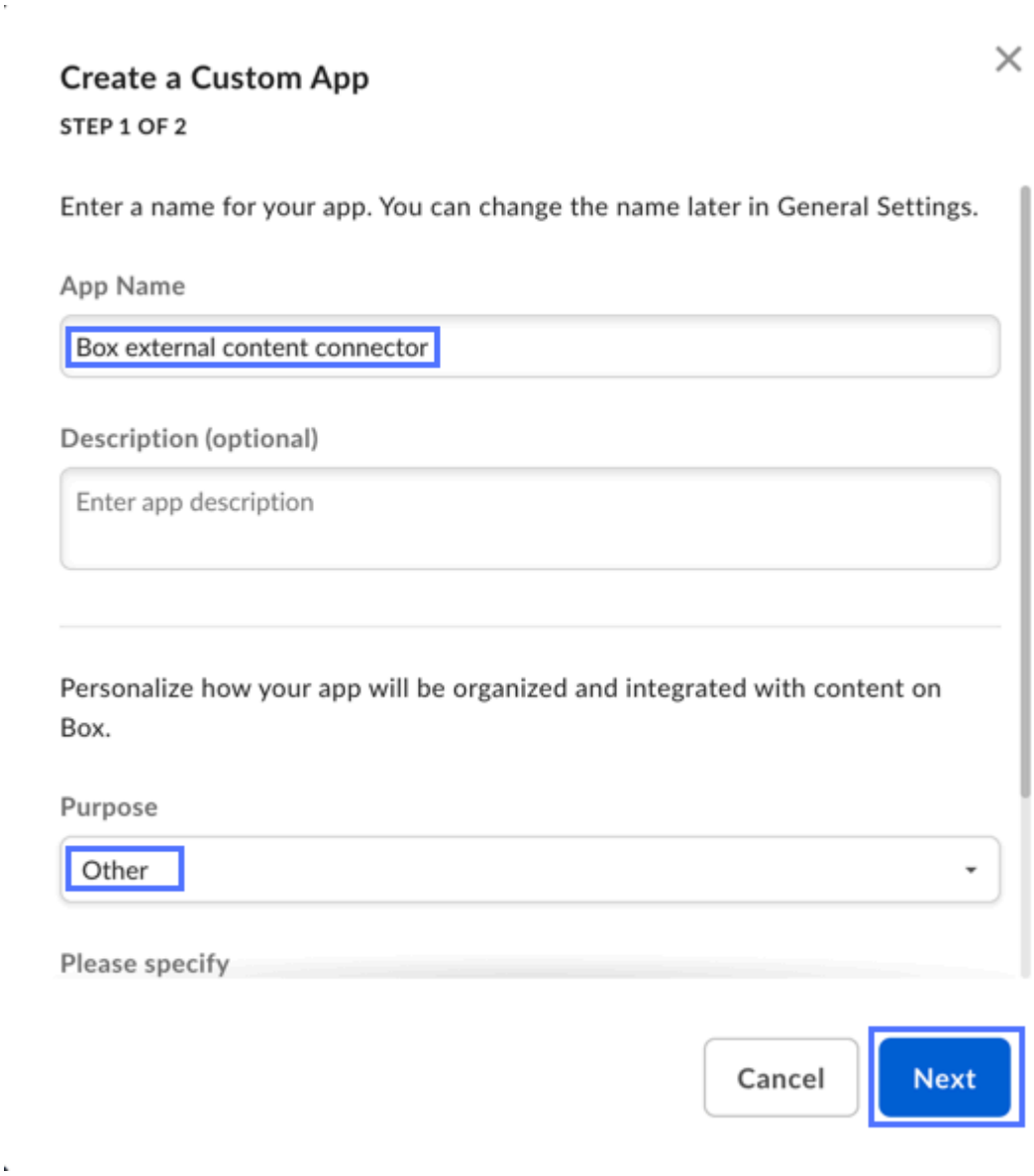
   b. Selecione **Criar app da plataforma** e selecione **App personalizado** .




   c. Na janela Criar um app personalizado, insira um nome para o app, especifique sua finalidade e selecione **Próximo** .

Tradução automática

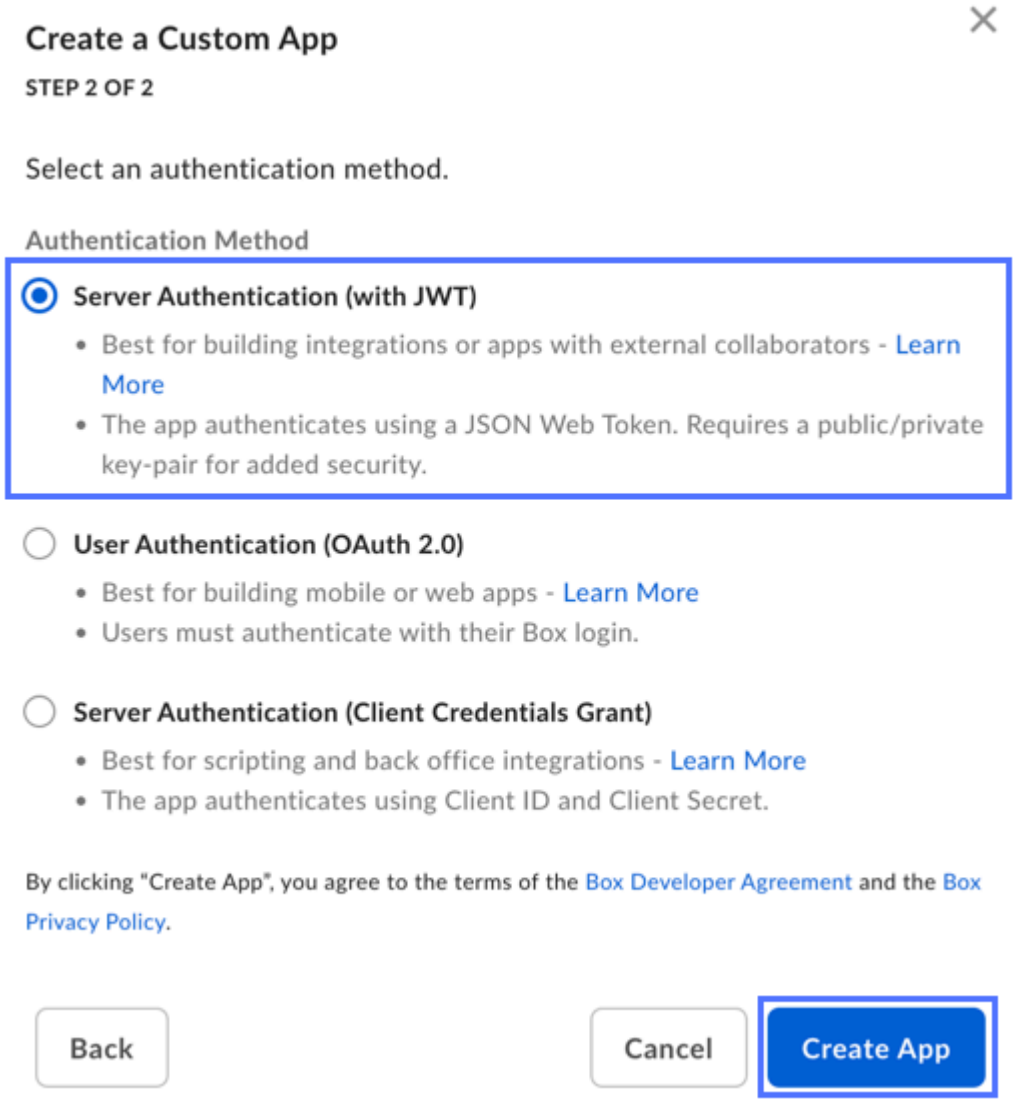
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Nas janelas Criar um aplicativo personalizado, selecione **Autenticação do servidor (com JWT)** e selecione **Criar app** .

Tradução automática

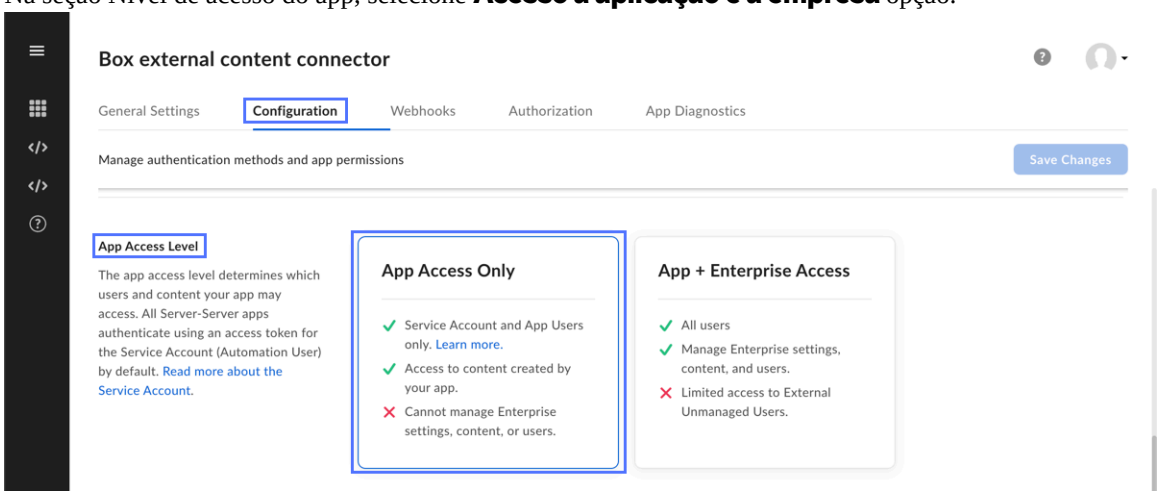
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




. **Configuração** A tela da sua nova aplicação OAuth 2,0 é exibida.

**2.** Configure sua nova aplicação OAuth 2,0 com as configurações necessárias e gere um par de chaves público/privado para ela.

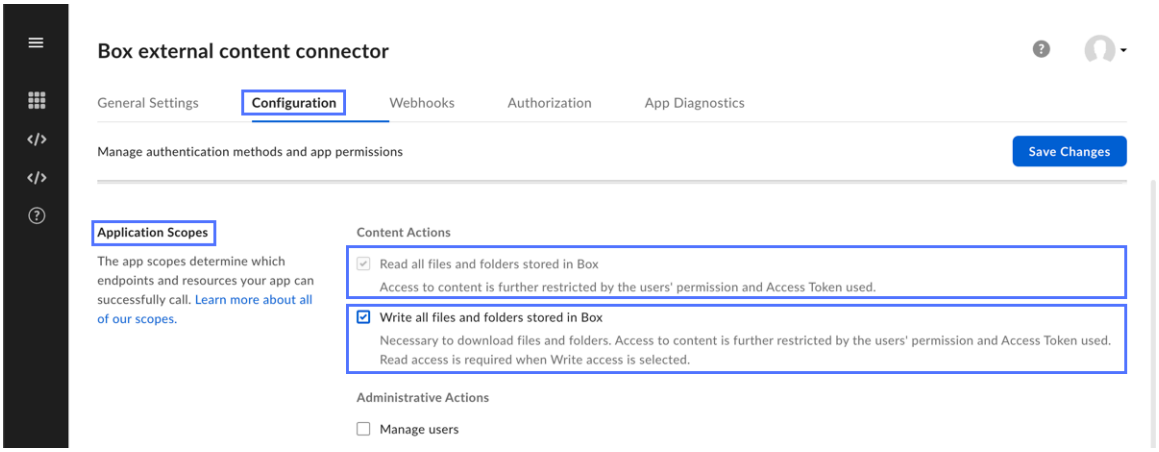
**a.** Na seção Nível de acesso do app, selecione **Acesso à aplicação e à empresa** opção.



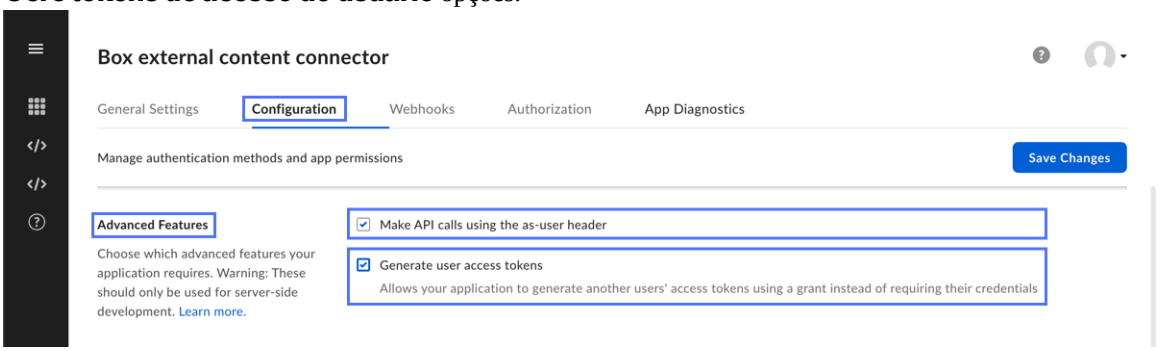

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

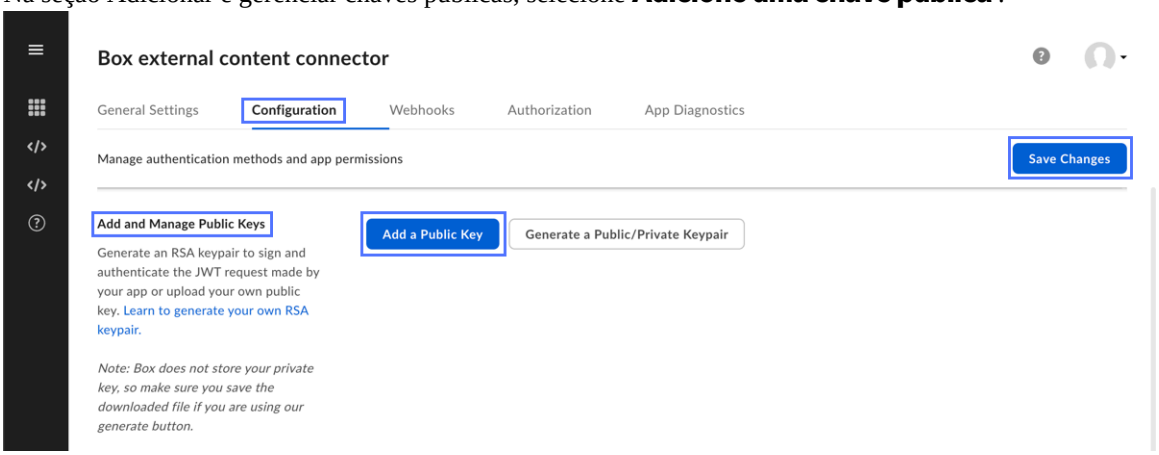
**b.** Na seção Escopos da aplicação, em **Ações de conteúdo** título, selecione **Leia todos os arquivos e pastas armazenados no Box** e. **Grave todos os arquivos e pastas armazenados no Box** se ainda não estiverem selecionadas.




**c.** Na seção Recursos avançados, selecione **Faça chamadas de API usando o cabeçalho atual** e. **Gere tokens de acesso do usuário** opções.




**d.** Na seção Adicionar e gerenciar chaves públicas, selecione **Adicione uma chave pública** .

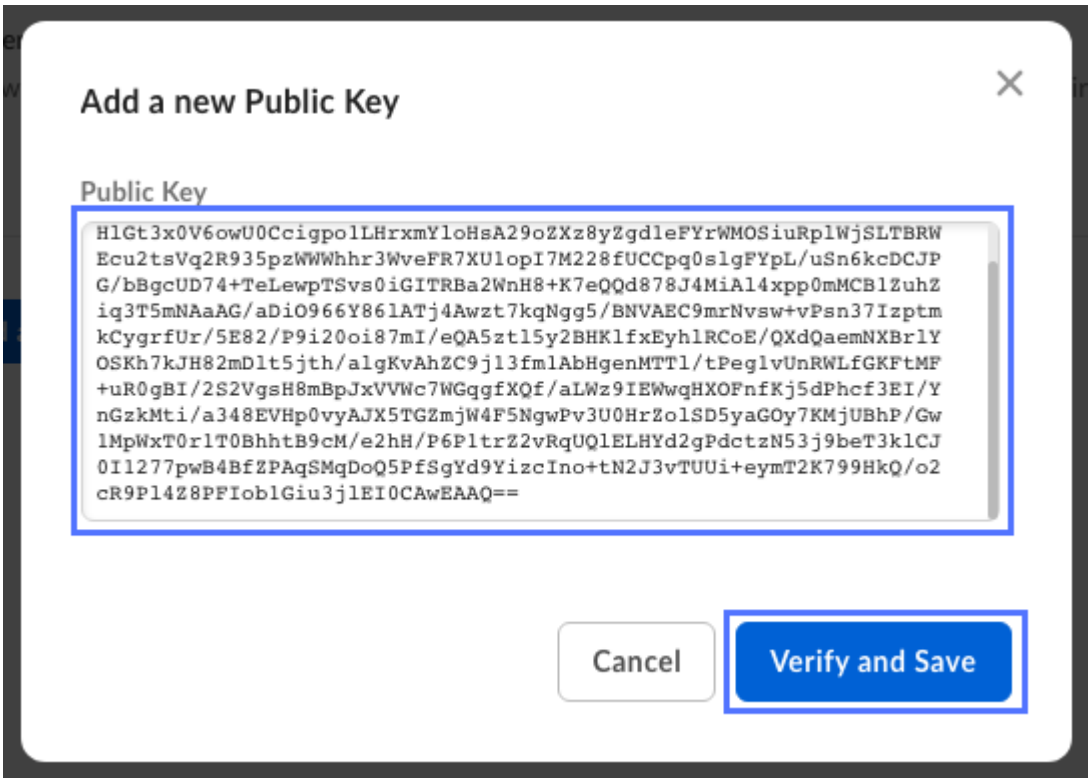



A caixa de diálogo Adicionar uma nova chave pública é exibida.

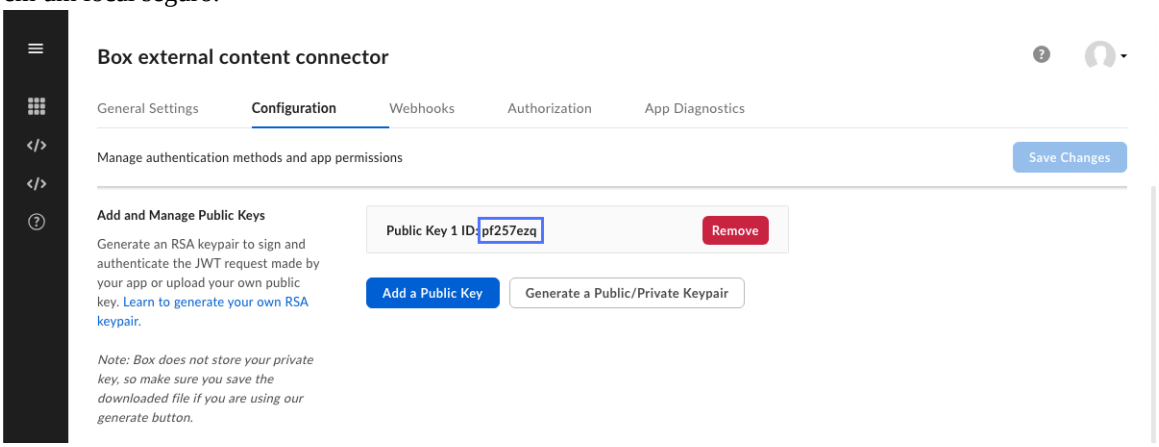
**e.** Na caixa de diálogo Adicionar uma nova chave pública, cole o texto da chave pública codificado por PEM, incluindo ------ CHAVE PÚBLICA DE INÍCIO------ e. ------ CHAVE PÚBLICA FINAL------- marcadores, no **Chave pública** e selecione **Verifique e salve** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**f.** Copie a cadeia de caracteres do ID da chave pública Boxé exibido para a nova chave pública e armazena-a em um local seguro.

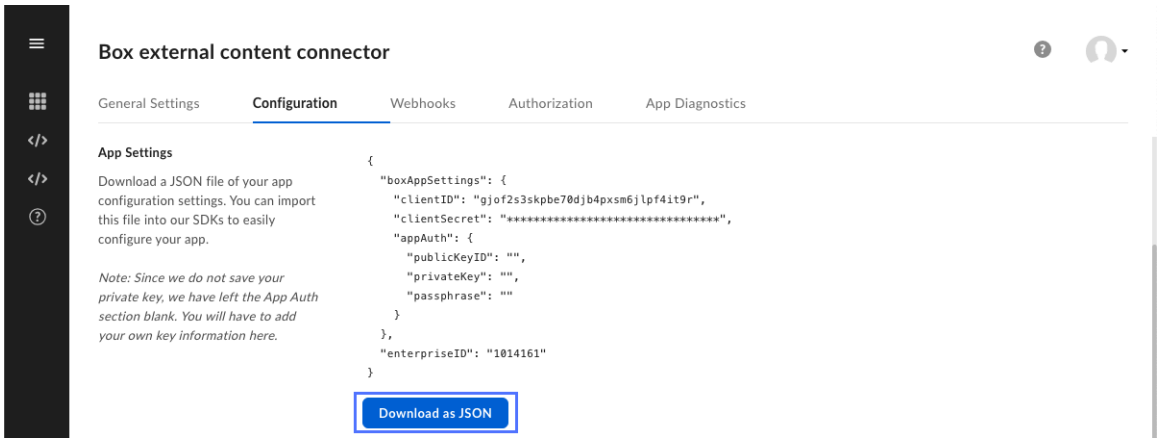



**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam desta cadeia de caracteres de ID de chave pública ao configurar o. Box conector de conteúdo externo.

**g.** Na seção Configurações do app, selecione **Download como JSON** , Em seguida, salve o arquivo de configurações no formato JSON baixado em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



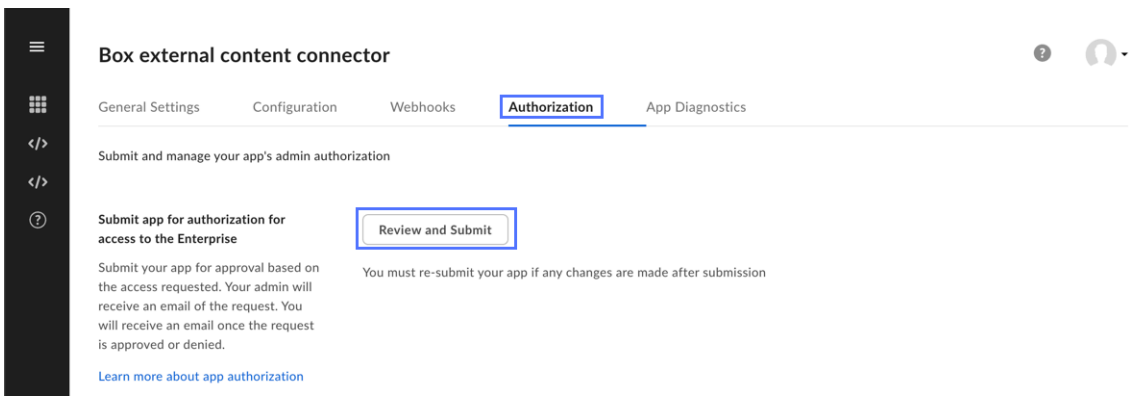

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam deste arquivo de configurações no formato JSON ao configurar o. Box conector de conteúdo externo.

**h.** Selecione **Salve as mudanças** .
Uma mensagem é exibida, informando que a configuração do app OAuth 2,0 foi atualizada com sucesso.

**3.** Envie uma solicitação de autorização para sua nova aplicação OAuth 2,0.

**a.** Navegue até **Autorização** Sua nova aplicação OAuth 2,0.

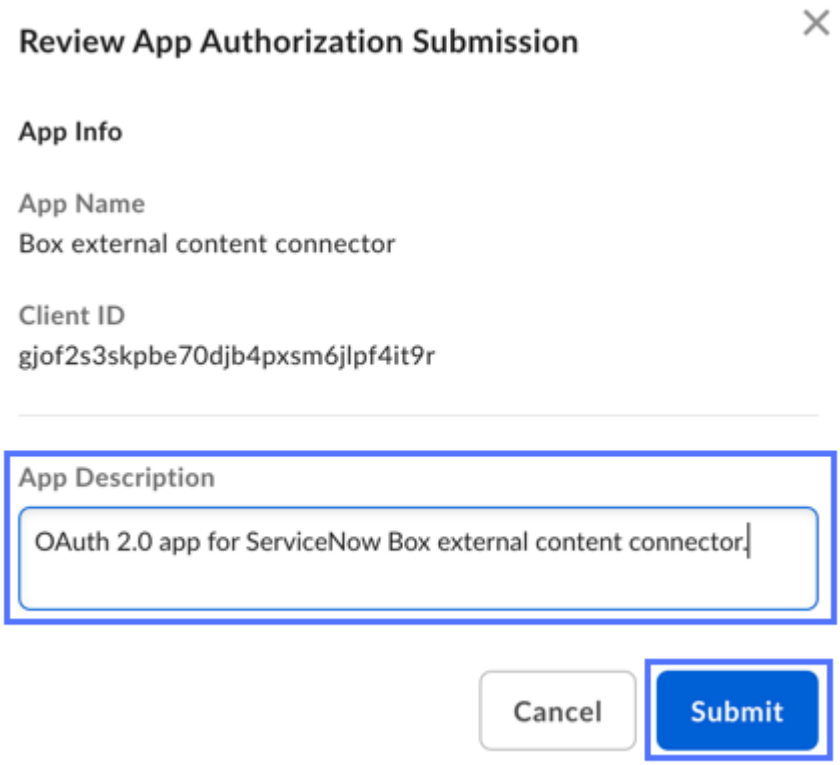
**b.** Selecione **Revise e envie** .




**c.** Na tela Revisar envio de autorização da aplicação, insira uma descrição para sua aplicação OAuth 2,0 e selecione **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




O status de autorização do app é exibido **Autorização pendente** .

4. Em Box Portal de IU do administrador, autorize sua nova aplicação OAuth 2,0.

   a. Navegue até https://app.box.com/master e faça login com credenciais de administrador.

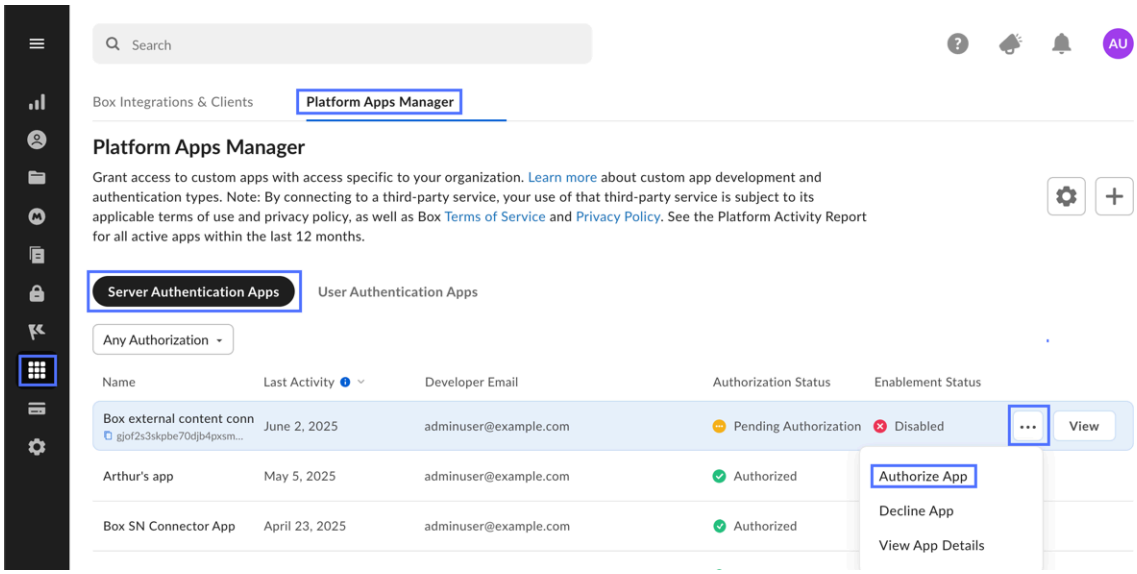
   b. Selecione **Integrações** ícone de menu , em seguida, navegue até **Gerenciador de aplicações da plataforma** .

   c. Selecione **Aplicativos de autenticação do servidor** E encontre a entrada para sua nova aplicação OAuth 2,0.

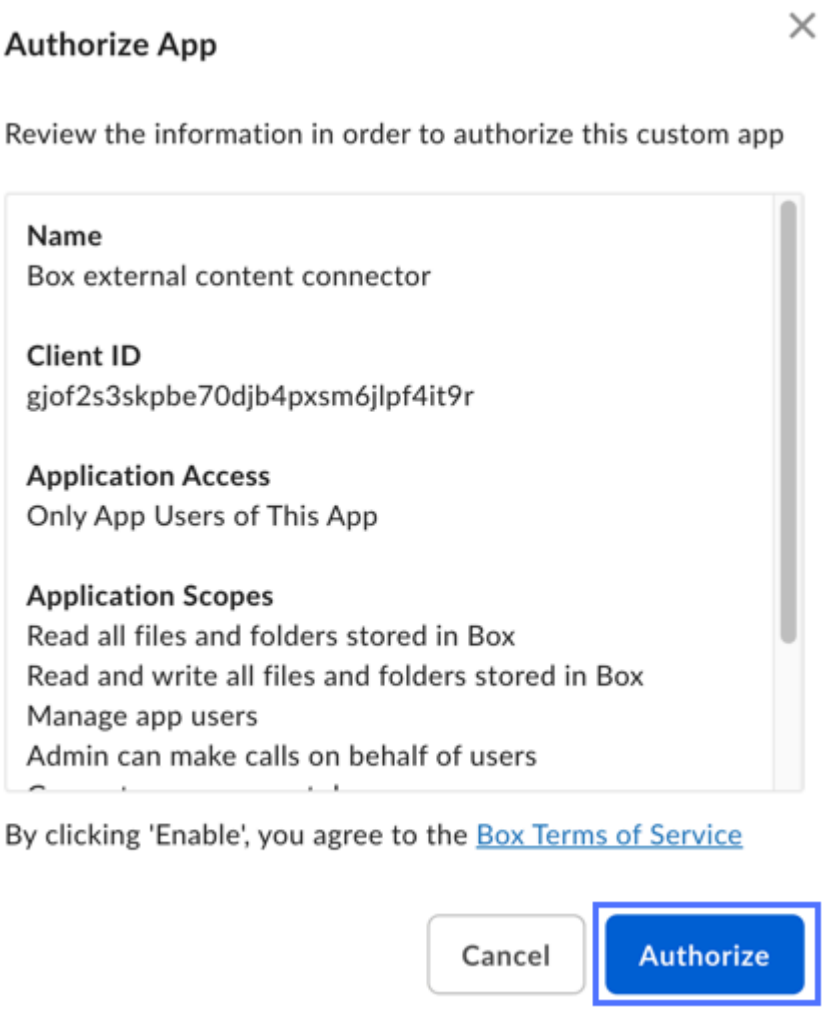
   d. Abra o menu de contexto da entrada do app selecionando o ícone de estouro e selecione **App de autorização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**e.** Na tela Autorizar app, selecione **Autorizar** .




O status de autorização do app muda para **Autorizado** .

## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O endereço de e-mail do Box Conta de administrador que você usou para configurar a aplicação OAuth 2,0.
- A cadeia de caracteres do ID da chave pública que você copiou na etapa 2.f.
- O arquivo de configurações no formato JSON que você baixou na etapa 2.g.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Box conector de conteúdo externo para recuperar caixas de usuário e principais de segurança do seu Box sistema de origem.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Box Conector de conteúdo externo na nuvem, consulte Crie um Box conector de conteúdo externo.

### Crie um Box conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Box sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Box sistema de origem para permitir o acesso pelo Box conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Box para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Caixa** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Box conector de conteúdo externo. |
| E-mail da conta de administrador | Endereço de e-mail de um Box conta de administrador.<br><br>Como exemplo, você pode inserir `boxadmin@example.com` .<br><br>Se você não souber o endereço de e-mail da conta de administrador a ser usado, pergunte ao Box administrador de ti. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| ID da chave pública | Cadeia de caracteres do ID da chave pública que é sua Box O administrador carregou na aplicação OAuth 2,0 no Box console do desenvolvedor.<br><br>Como exemplo, você pode inserir `pf257ezq` .<br><br>Se você não souber a cadeia de caracteres do ID da chave pública a ser usada, pergunte ao Box administrador de ti. |
| Frase secreta | Senha do arquivo de chave privada criptografado especificado em **Arquivo de chave privada criptografado** .<br><br>Se você não tiver a senha do arquivo de chave privada criptografado, pergunte ao Box administrador de ti. |
| Arquivo de chave privada criptografado | Arquivo de chave privada criptografada no formato PKCS nº 8.<br><br>Se você não tiver o arquivo de chave privada criptografado, pergunte ao Box administrador de ti. |
| Arquivo JSON da conta de serviço | Arquivo no formato JSON que contém as definições de configuração do Box OAuth 2,0 do Conector de conteúdo externo no Box console do desenvolvedor.<br><br>Se você não tiver este arquivo de configurações JSON, pergunte ao seu Box administrador de ti. |

Tradução automática

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Box conector de conteúdo externo.
7. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

9. Selecione **Salve e valide** .

> **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Box O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo Box configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Box conector de conteúdo externo.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

## Definir configurações de rastreamento para um Box conector de conteúdo externo

Especifique as caixas de usuário que você deseja Box conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para ditar os tipos de conteúdo que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o. Box conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Box conector de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Box o conector de conteúdo externo rastreia todas as caixas de usuário do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Filtros de inclusão ou exclusão para que as caixas de usuário considerem ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as extensões de arquivo sejam recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Box conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de caixas de usuário rastreadas quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Caixa do usuário de filtragem** opções:
   - Para rastrear todas as caixas de usuário do sistema de origem, selecione **Rastrear todas as caixas de usuário** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de caixas de usuário do sistema de origem, selecione **Inclua somente essas caixas de usuário** , em seguida, use **Adicione endereços de e-mail para as caixas de usuário incluírem** e. **Adicionar** botão para inserir endereços de e-mail para usuários cujas caixas você deseja que o conector inclua ao rastrear.

     Como exemplo, você pode inserir `senthil@example.com` para recuperar somente conteúdo pesquisável da caixa deste usuário.
   - Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de caixas de usuário do sistema de origem, selecione **Exclua somente essas caixas de usuário** , em seguida, use **Adicione endereços de e-mail para que as caixas de usuário excluam** e. **Adicionar** botão para inserir endereços de e-mail para usuários cujas caixas você deseja que o conector exclua ao rastrear.

     Como exemplo, você pode inserir `laura@example.com` para excluir conteúdo pesquisável da caixa deste usuário.

## Resultado

. Box o conector de conteúdo externo foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu Box usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu Box conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

#### GitLab conector de conteúdo externo

. GitLab o conector de conteúdo externo recupera problemas, wikis, solicitações de mesclagem, marcadores, ramificações, e confirmações de grupos, projetos e repositórios em seu GitLab sistema de origem .com e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações.

## Pré-requisitos para GitLab conector de conteúdo externo

## Limitações do GitLab conector de conteúdo externo

. GitLab o conector de conteúdo externo não recupera conteúdo pesquisável de pessoal GitLab projetos .com.

Ao recuperar principais de segurança do seu GitLab sistema de origem .com, o. GitLab o conector de conteúdo externo não oferece suporte a nenhum destes recursos de segurança:

- Funções personalizadas
- Tokens de acesso de grupo
- Usuários que não são Usuários empresariais
- Usuários com Acesso mínimo função

**Tópicos relacionados**

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

#### Configurar GitLab para indexação de conteúdo externo

Crie um token de acesso pessoal para uma conta de usuário responsável pelo grupo em GitLab.com para permitir o. GitLab conector de conteúdo externo para acessar seu GitLab sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Você precisa de credenciais de login para a conta de usuário responsável pelo grupo na da sua organização GitLab instância .com.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. GitLab o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu GitLab sistema de origem .com usando GitLab E um token de acesso pessoal com `read_api`escopo configurado para a conta de usuário que possui todos os grupos de nível superior que você deseja rastrear. O conector usa este token de acesso pessoal para representar o usuário especificado ao recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu GitLab sistema de origem .com.

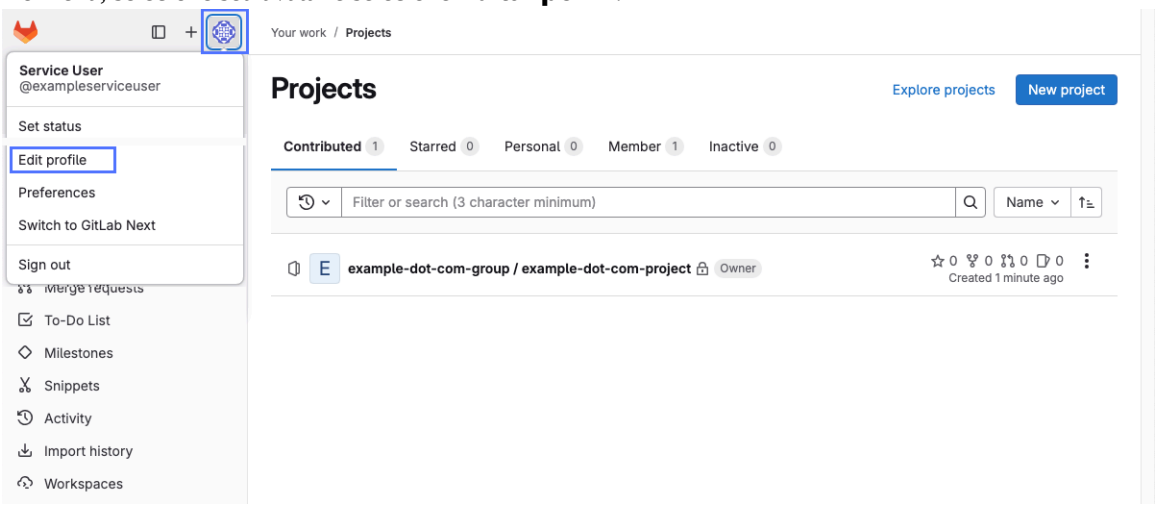
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

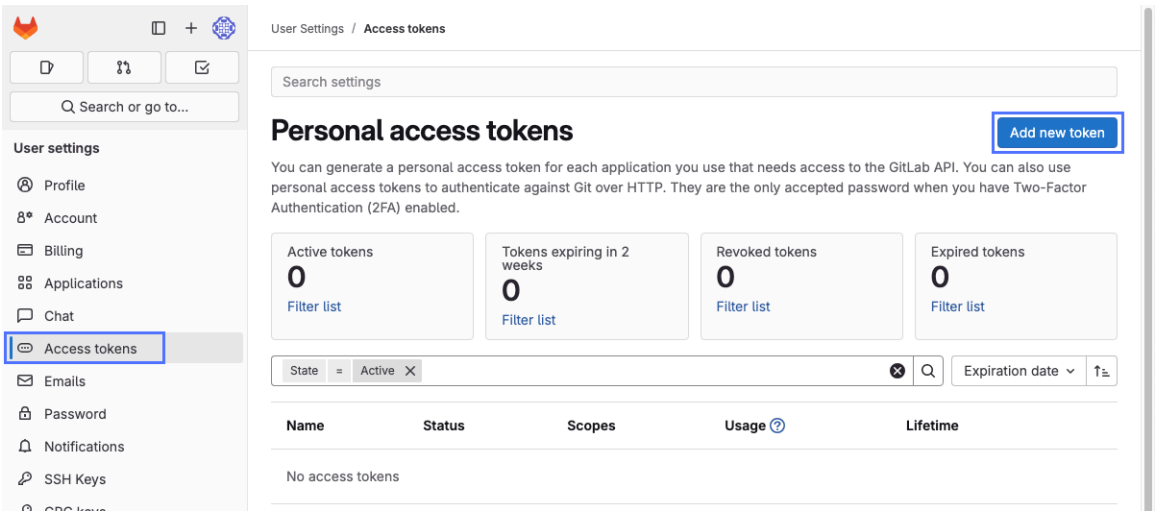
Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância precisa deste token de acesso pessoal para configurar o. GitLab conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. GitLab sistema de origem .com.

### Procedimento

1. Faça login em https://gitlab.com/ como o usuário responsável por todos os grupos de nível superior dos quais você deseja recuperar conteúdo pesquisável.
2. No menu, selecione seu avatar e selecione **Editar perfil** .




3. Selecione **Tokens de acesso** e selecione **Adicione novo token** .



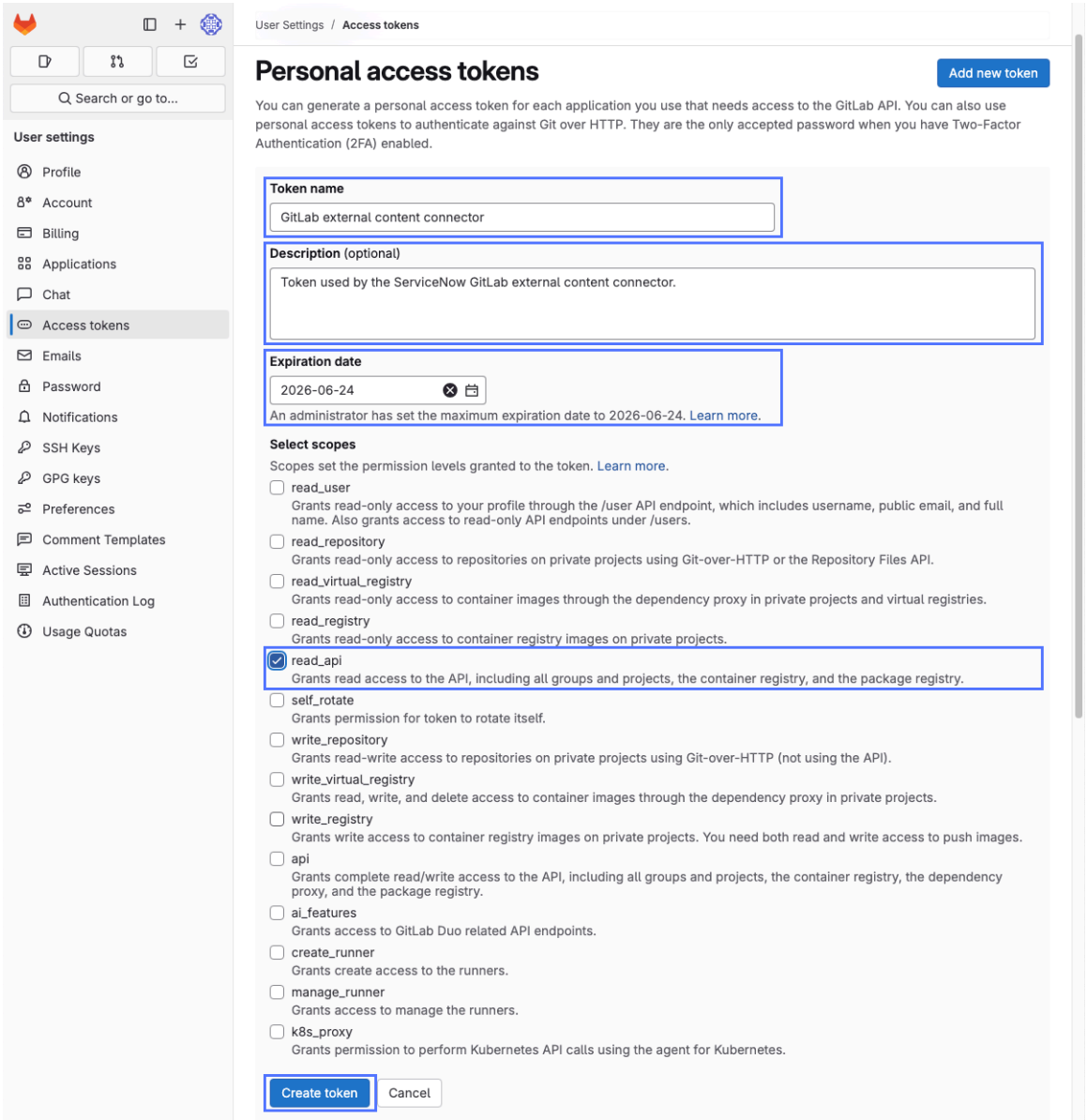

4. Insira um nome, uma descrição opcional e uma data de expiração para o novo token de acesso pessoal.

> **Nota:** Se você não inserir uma data de expiração, a data de expiração do token será definida automaticamente como 365 dias depois da data atual.

5. Selecione **read_api** escopo do seu novo token de acesso pessoal.
6. Selecione **Criar token** .

Tradução automática

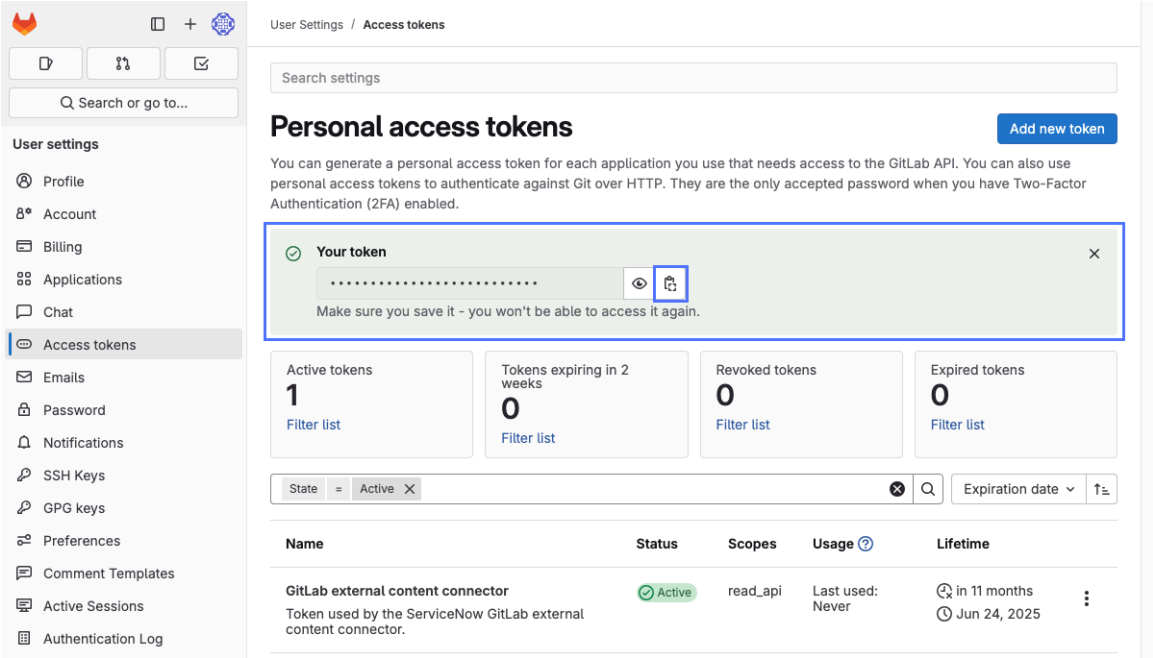
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Quando solicitado, selecione o ícone de cópia para copiar seu novo token de acesso pessoal e salve-o em um local seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform® os administradores precisam deste token de acesso pessoal para criar um GitLab conector de conteúdo externo. Você não poderá acessar o token novamente após criá-lo.

### O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O URL do seu GitLab instância. Normalmente, isso é https://gitlab.com/ .
- O token de acesso pessoal para o usuário proprietário do grupo que você copiou na etapa 7.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um GitLab conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu GitLab instância .com.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um GitLab conector de conteúdo externo, consulte Crie um GitLab conector de conteúdo externo.

## Crie um GitLab conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu GitLab sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu GitLab sistema de origem para permitir o acesso pelo GitLab conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar GitLab para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Gitlab** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso GitLab conector de conteúdo externo. |
| GitLab URL da instância | GitLab URL da instância .com para o seu sistema de origem, neste formato: `https://gitlab.com` . . GitLab o conector de conteúdo externo rastreia o conteúdo de seus grupos, projetos e repositórios encontrados neste sistema de origem. |
| Token de autenticação | Token de autenticação para um GitLab usuário .com que possui todos os grupos de nível superior que você deseja que o conector de conteúdo externo rastreie.<br><br>Se você não tiver o token de autenticação, pergunte ao GitLab administrador de ti. |

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um GitLab conector de conteúdo externo.
7. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.
9. Selecione **Salve e valide** .

> **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Seu novo GitLab O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo GitLab configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um GitLab conector de conteúdo externo.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

## Definir configurações de rastreamento para um GitLab conector de conteúdo externo

Especifique os grupos, projetos e repositórios que você deseja GitLab conector de conteúdo externo a ser rastreado. Selecione os problemas, wikis, solicitações de mesclagem, marcadores, ramificações, e confirma para as quais você deseja que o rastreamento recupere e alimente Pesquisa com IA para indexação.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o. GitLab conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um GitLab conector de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o GitLab o conector de conteúdo externo rastreia o conteúdo de todos os subgrupos, projetos e repositórios encontrados em grupos de nível superior pertencentes ao GitLab usuário .com que ele está configurado para representar e envia todos os tipos de conteúdo compatíveis (problemas, wikis, solicitações de mesclagem, marcadores, ramificações, e confirma) para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Filtros de inclusão ou exclusão para os subgrupos considerar ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão a serem considerados pelos projetos/repositórios ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para os tipos de conteúdo a serem recuperados do sistema de origem ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as ramificações recuperem do sistema de origem ao executar rastreamentos de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para GitLab conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de subgrupos rastreados quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de grupo** opções:
   - Para rastrear todos os subgrupos encontrados em grupos de nível superior pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Rastrear todos os grupos** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de subgrupos encontrados em grupos de nível superior pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Incluir somente esses grupos** , em seguida, use **Adicione URLs de grupo a serem incluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os grupos que você deseja incluir no rastreamento.

     **Nota:** URLs de inclusão de subgrupo podem ser especificados como prefixos, com o caractere curinga * No final do URL correspondente a qualquer cadeia de caracteres.

     Por exemplo, você pode inserir https://gitlab.com/example-dot-com/production para incluir somente conteúdo pesquisável do produção e todos os subgrupos que ele contém.
   - Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de grupos encontrados em grupos de nível superior pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Exclua somente esses grupos** , em seguida, use **Adicione URLs de grupo a serem excluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os grupos que você deseja excluir do rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** URLs de exclusão de subgrupo podem ser especificados como prefixos, com o caractere curinga * No final do URL correspondente a qualquer cadeia de caracteres.

Por exemplo, você pode inserir `https://gitlab.com/example-dot-com/test-*` para excluir conteúdo pesquisável de todos os subgrupos com nomes que começam com `teste-` .

5. Para especificar o conjunto de projetos e repositórios rastreados quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de projeto/repositório** opções:
   - Para rastrear todos os projetos e repositórios pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Rastrear todos os projetos/repositórios** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de projetos e repositórios pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Incluir somente estes projetos/repositórios** , em seguida, use **Adicione URLs de projeto/repositório a serem incluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os projetos e repositórios que você deseja incluir no rastreamento.

     **Nota:** As URLs de inclusão do projeto e repositório podem ser especificadas como prefixos, com o caractere curinga * No final do URL correspondente a qualquer cadeia de caracteres.

     Por exemplo, você pode inserir `https://gitlab.com/example-dot-com/prod-*` para incluir somente conteúdo pesquisável de projetos cujos nomes começam com `prod-` .
   - Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de projetos e repositórios pertencentes à representação do conector GitLab conta de usuário .com, selecione **Exclua somente esses projetos/repositórios** , em seguida, use **Adicione URLs de projeto/repositório a serem excluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os projetos e repositórios que você deseja excluir do rastreamento.

     **Nota:** URLs de exclusão do projeto e repositório podem ser especificados como prefixos, com o caractere curinga * No final do URL correspondente a qualquer cadeia de caracteres.

     Por exemplo, você pode inserir `https://gitlab.com/example-dot-com/confidential273` para excluir conteúdo pesquisável do `confidencial273` projeto.
6. Habilite o. **Rastrear tipos de conteúdo** opções para os tipos de conteúdo que você deseja recuperar ao executar rastreamentos de conteúdo.
   . GitLab o conector de conteúdo externo oferece suporte à indexação de conteúdo pesquisável para estes tipos de conteúdo:

| Tipo de conteúdo | Conteúdo pesquisável indexado |
|---|---|
| Problemas | Descrição do problema |
| Wikis | Conteúdo de Markdown convertido em HTML (sem anexos) |
| Mesclar solicitações | Descrição da solicitação de mesclagem (Markdown) e discussões |
| Marcadores | Marque a mensagem |
| Filiais | Mensagem de confirmação da confirmação HEAD |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de conteúdo | Conteúdo pesquisável indexado |
|---|---|
| Confirmar | Mensagem de confirmação |

**Importante:** . GitLab o conector de conteúdo externo não oferece suporte à indexação de conteúdo pesquisável de nenhum destes tipos de conteúdo:

- Discussões de confirmação, problema e wiki
- Confirmar diferenças
- Conteúdo de grupos ou projetos arquivados
- Conteúdo de grupos ou projetos no estado de exclusão pendente
- Conteúdo de subgrupos de grupos de nível superior que não pertencem ao representado GitLab usuário .com
- Conteúdo de arquivos anexados a problemas ou solicitações de mesclagem
- Conteúdo de anexos wiki em formatos diferentes de texto simples (.txt)
- Anotações internas ou confidenciais em discussões de solicitação de mesclagem
- Arquivos do repositório

7. Se você incluiu o tipo de conteúdo Ramificações na etapa 6, use **Adicione ramificações a serem incluídas no formato regex** e **Adicionar** Botão para especificar padrões de expressão regular Java que correspondam aos nomes das ramificações que você deseja incluir nos rastreamentos de conteúdo. Como exemplo, você pode especificar `USD 2025.* USD` para incluir ramificações com nomes que começam com 2025 ou especifique `.* USD` para rastrear todas as ramificações. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

   **Nota:** As expressões do nome da ramificação `^main$`e. `^master$`são incluídos por padrão. Você não pode remover essas ramificações da lista.

### Resultado

. GitLab o conector de conteúdo externo foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu GitLab usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu GitLab conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Google Drive conector de conteúdo externo

. Google Drive o conector de conteúdo externo recupera arquivos e anexos de unidades compartilhadas em seu Google Drive sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configurar Google Drive para indexação de conteúdo externo

Habilite o. Google Drive E Admin SDK APIs e criar um Google Cloud conta de serviço para permitir o. Google Drive conector de conteúdo externo para rastrear unidades compartilhadas e principais de segurança em seu Google Drive sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Você precisa de credenciais de superadministrador para sua organização Google Cloud e. Google Consoles do administrador. Para saber mais sobre contas de superadministrador, consulte Funções de administrador pré-criadas e. Contas de superadministrador práticas recomendadas Google recursos.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Google Drive o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu Google Drive Sistema de origem usando APIs e uma conta de serviço configurada no Google Cloud console. O conector também depende da delegação de todo o domínio para a conta de serviço, que é configurada em Google Console do administrador.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância pode usar configurações copiadas do Google Cloud console para configurar o. Google Drive conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Google Drive sistema de origem.

#### Procedimento

1. Habilite o. Google Drive E APIs do SDK do administrador para o projeto selecionado.
   a. Faça login no Google Cloud console em https://console.cloud.google.com/ .
   b. Se necessário, selecione o nome do projeto exibido para abrir **Selecione um projeto** e selecione o projeto apropriado para a sua organização Google Drive conteúdo.
   O console exibe o nome do projeto selecionado.
   c. Localize e selecione **APIs e serviços** item de menu.
   Se este item de menu não estiver visível no Google Cloud, insira `APIs e serviços` no campo de pesquisa e selecione **APIs e serviços** resultado da pesquisa.
   d. Na página APIs e serviços, selecione **Habilitar APIs e serviços** .
   e. Localize e selecione **Google Drive API** lado a lado e selecione **Habilitar** .
   A API aparece na listagem APIs e serviços habilitados para seu projeto.
   f. Repita as etapas 1.c até 1.e, mas, desta vez, localize, selecione e habilite o. **API do SDK do administrador** .
2. Crie um novo Google Cloud conta de serviço do projeto selecionado.
   a. Em Google Cloud, localize e selecione **Admin e IAM** > **Contas de Serviço** item de menu.
   Se este item de menu não estiver visível no Google Cloud, insira `Contas de serviço` no campo de pesquisa e selecione **Contas de serviço** resultado da pesquisa.
   b. Na página Contas de serviço, selecione **Criar conta de serviço** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um nome de exibição, um ID de conta e uma descrição para a conta de serviço e selecione **Criar e continuar** .

d. Clique em **Done** (Concluído).
A conta de serviço aparece na listagem Contas de serviço do seu projeto.

3. Adicione uma chave privada ao seu novo Google Cloud conta de serviço.

a. Em Google Cloud, Na página Contas de serviço, selecione o endereço de e-mail da conta de serviço.

b. No editor de conta de serviço, selecione **Chaves** cabeçalho da seção.

c. Selecione **Adicionar chave** e selecione **Criar nova chave** .

d. Na caixa de diálogo Criar chave privada, selecione o tipo de chave JSON e selecione **Criar** .

e. Quando solicitado, baixe o arquivo de chave privada no formato JSON para um local seguro.

> **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa do arquivo de chave privada no formato JSON para configurar um Google Drive conector de conteúdo externo.

f. Selecione **Fechar**.

4. Ative a delegação em todo o domínio em Google Seu novo Google Cloud conta de serviço.

a. Em Google Cloud, Na página Contas de serviço, copie e registre o valor do ID do cliente do OAuth 2 para sua nova conta de serviço.

b. Faça login no Google Console do administrador em https://admin.google.com/ .

c. Navegar até **Segurança** > **Controle de acesso e dados** > **Controles de API**.

d. Selecione **Gerencie a delegação em todo o domínio** .

e. Na lista Clientes de API, selecione **Adicionar novo** .

f. Em **ID do cliente** , Insira o ID do cliente OAuth 2 da conta de serviço que você copiou na etapa 4.a.

g. Em **OAuth** campo, insira `https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly, https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly, https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.group.readonly` .
O valor deste campo é uma única cadeia de caracteres separada por vírgulas, não várias cadeias de caracteres.

h. Selecione **Autorizar** .

## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seu Google Workspace nome de domínio, no formato `example.com` . Você pode encontrar seu nome de domínio navegando até https://admin.google.com/ac/domains/manage Google página de administração.
- O endereço de e-mail de uma conta de usuário que tem permissão para acessar seu Google Workspace diretório do usuário do domínio. . Google Drive o conector de conteúdo externo usa esta conta para enumerar usuários e grupos do domínio.

  **Nota:** Este deve ser um endereço de e-mail do domínio da sua organização, não um endereço de e-mail da conta de serviço do `iam.gserviceaccount.com` domínio.

- O arquivo de chave privada JSON para Google Cloud conta de serviço que você baixou na etapa 3.e.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Google Drive conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Google Drive instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Google Drive conector de conteúdo externo, consulte Crie um Google Drive conector de conteúdo externo.

### Crie um Google Drive conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Google Drive sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Google Drive sistema de origem para permitir o acesso pelo Google Drive conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Google Drive para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Google Drive** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Google Drive conector de conteúdo externo. |
| Domínio do espaço | Google Workspace domínio do seu sistema de origem, neste formato: `https://workspace.example.com` . . Google Drive o |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | conector de conteúdo externo rastreia as unidades compartilhadas encontradas neste domínio.<br><br>**Nota:** . Google Drive o conector de conteúdo externo rastreia somente unidades compartilhadas do seu sistema de origem. Ele não rastreia unidades de usuário do seu sistema de origem. |
| E-mail da conta de serviço | Endereço de e-mail de uma conta de usuário que tem permissão para acessar seu Google Workspace diretório do usuário do domínio. . Google Drive o conector de conteúdo externo usa esta conta para enumerar usuários e grupos do domínio.<br><br>Como exemplo, você pode inserir google.service.account@example.com .<br><br>Se você não souber o endereço de e-mail a ser usado, pergunte ao Google administrador de ti. |
| Arquivo JSON da conta de serviço | Arquivo de chave privada no formato JSON para a conta de serviço configurada em Google Cloud para Google Drive conector de conteúdo externo.<br><br>Se você não tiver este arquivo JSON, pergunte ao seu Google administrador de ti. |

6. Selecione **Salve e valide** .

**Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Google Drive O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Google Drive conector de conteúdo externo. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de unidades compartilhadas que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para Google Drive conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

### Definir configurações de rastreamento para Google Drive conector de conteúdo externo

Especifique as unidades compartilhadas que você deseja ter Google Drive conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Google Drive o conector de conteúdo externo rastreia todas as unidades compartilhadas do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de unidades compartilhadas do sistema de origem
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Google Drive conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Unidades a serem rastreadas** opções:
   - Para rastrear todas as unidades compartilhadas do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Exclua unidades** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para quaisquer unidades compartilhadas que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de unidades compartilhadas do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para as unidades compartilhadas que você deseja incluir no rastreamento.

   Os URLs da unidade compartilhada têm o formato `https://drive.google.com/drive/folders/<shared-drive-ID>` , em que `<shared-drive-ID>` é o identificador da unidade compartilhada.

   **Nota:** . Google Drive o conector de conteúdo externo rastreia somente unidades compartilhadas do seu sistema de origem. Ele não rastreia unidades de usuário do seu sistema de origem.

5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

### Resultado

. Google Drive o conector de conteúdo externo foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Google Drive conetor de conteúdo externo, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte e. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo

. Microsoft OneDrive o conector de conteúdo externo recupera arquivos de unidades individuais em seu Microsoft OneDrive sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

**Tópicos relacionados**

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

### Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo

Gere um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo. Extraia a chave pública como um certificado binário codificado com DER no formato X.509 para uso na configuração do acesso à API para o conector no Centro de administração do Microsoft Entra.

## Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao utilitário Java keytool. Para obter detalhes sobre o utilitário keytool, consulte https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Função necessária: nenhuma

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft OneDrive O Conector de conteúdo externo usa um par de chaves pública/privada para autenticar com um app OAuth 2,0 configurado no Centro de administração do Microsoft Entra. A autenticação de par de chaves permite que o conector acesse seu Microsoft OneDrive dados por meio de Microsoft Graph API.

Para configurar a autenticação de par de chaves pública/privada para o conector, você precisa criar os seguintes itens:

1. Um par de chaves pública/privada no formato Java KeyStore (JKS).
   - Seu ServiceNow AI Platform Os administradores de instância precisam deste arquivo de armazenamento de chaves JKS e sua senha ao definir as configurações do Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft OneDrive O Conector de conteúdo externo executa um rastreamento, ele usa a chave privada desse arquivo de armazenamento de chaves JKS para assinar a solicitação de autenticação que envia para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra.
2. Uma cópia da chave pública no formato de certificado X.509 binário codificado com DER.
   - O administrador precisa carregar este arquivo de certificado para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra Que concede acesso de API ao Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft OneDrive O Conector de conteúdo externo envia sua solicitação de autenticação para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra, o app usa a chave pública deste certificado carregado para confirmar que a solicitação de autenticação foi assinada com a chave privada.

**Nota:** Se sua organização tiver suas próprias diretrizes para gerar pares de chaves públicas/privadas, siga-as para gerar um par de chaves e um certificado de chave pública nos formatos necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Gere um par de chaves pública/privada no formato de armazenamento de chaves JKS:

   a. Execute este comando keytool, substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com valores de sua escolha:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Como exemplo, você pode especificar `ms-onedrive-connector-cert` Como o alias da chave e o nome do arquivo do repositório JKS e insira uma senha:

   ```
   keytool -genkey -alias ms-onedrive-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS -validity
    360
   ```

   b. Quando solicitado o nome e o sobrenome, insira o CN (Common Name, nome comum) desejado para o par de chaves e pressione Enter.
   Como exemplo, você pode especificar `Conetor de conteúdo externo do Microsoft OneDrive` Como o Nome comum do par de chaves.

   c. Em cada um dos avisos de nome diferenciado restantes, insira as informações solicitadas e pressione Enter.

   d. Quando solicitado a confirmar que o nome diferenciado está correto, insira `sim` E pressione Enter.

   e. Quando for solicitada uma senha de chave, pressione Enter para usar a mesma senha especificada para o arquivo de armazenamento de chaves.

   > **Importante:** O armazenamento de chaves e as senhas de chave devem ser iguais.

   O utilitário keytool gera um novo arquivo Java KeyStore (.jks) que contém seu par de chaves pública/privada.

   > **Importante:** Registre a senha desta chave e o arquivo de armazenamento de chaves em um local seguro. Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam dessa senha ao configurar o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

2. Exporte sua chave pública no formato de certificado binário X.509 codificado por DER executando o seguinte comando keytool, substituindo `<cer-file>` com um nome de arquivo de sua escolha e substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com os mesmos valores usados na etapa 1:

   ```
   keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
    "<password>" -storetype JKS
   ```

   Como exemplo, você pode especificar `ms-onedrive-connector-cert` Como o nome do arquivo para o certificado de formato binário X.509 codificado por DER:

   ```
   keytool -export -alias ms-onedrive-connector-cert -file ms-onedrive-connector-cert.cer
    -keystore ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS
   ```

   O utilitário keytool exporta uma cópia da sua chave pública como um arquivo de certificado binário no formato X.509 codificado com o nome de arquivo escolhido.

### O que Fazer Depois

Forneça os dois arquivos gerados para os administradores que configuram seu Microsoft OneDrive e. Pesquisa com IA em seu ServiceNow AI Platform® da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Arquivo | Descrição |
| --- | --- |
| Arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 | Forneça este arquivo de certificado para seu Microsoft OneDrive administrador. Eles precisarão carregar o certificado para Centro de administração do Microsoft Entra Ao configurar uma aplicação OAuth 2,0 para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter mais informações sobre como configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo, consulte Configurar Microsoft OneDrive para indexação de conteúdo externo. |
| Arquivo e senha do repositório de chaves JKS | Forneça este arquivo Java Keystore e sua senha para seu ServiceNow AI Platform administradores. Eles precisarão do arquivo e da senha ao configurar o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter detalhes sobre como criar e configurar o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo. |

### Configurar Microsoft OneDrive para indexação de conteúdo externo

Registre uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para permitir o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para acessar seu Microsoft OneDrive sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para sua organização no Centro de administração do Microsoft Entra:

- Credenciais de login
- Permissão para registrar uma aplicação
- Permissão para adicionar permissões de API a uma aplicação
- Permissão para conceder consentimento do administrador para permissões de API de uma aplicação
- Permissão para carregar certificados para uma aplicação

Você deve ter criado um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive Conector de conteúdo externo e extraiu o certificado de chave pública no formato binário X.509 codificado com DER. Para obter detalhes sobre como criar o par de chaves pública/privada e extrair o certificado de chave pública, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft OneDrive o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu Microsoft OneDrive sistema de origem usando Microsoft Graph API.

Para habilitar o conector para acessar seu Microsoft OneDrive Por meio desta API, você deve configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra. Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância pode usar as configurações copiadas deste Microsoft Aplicação Entra para configurar o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Microsoft OneDrive sistema de origem.

### Procedimento

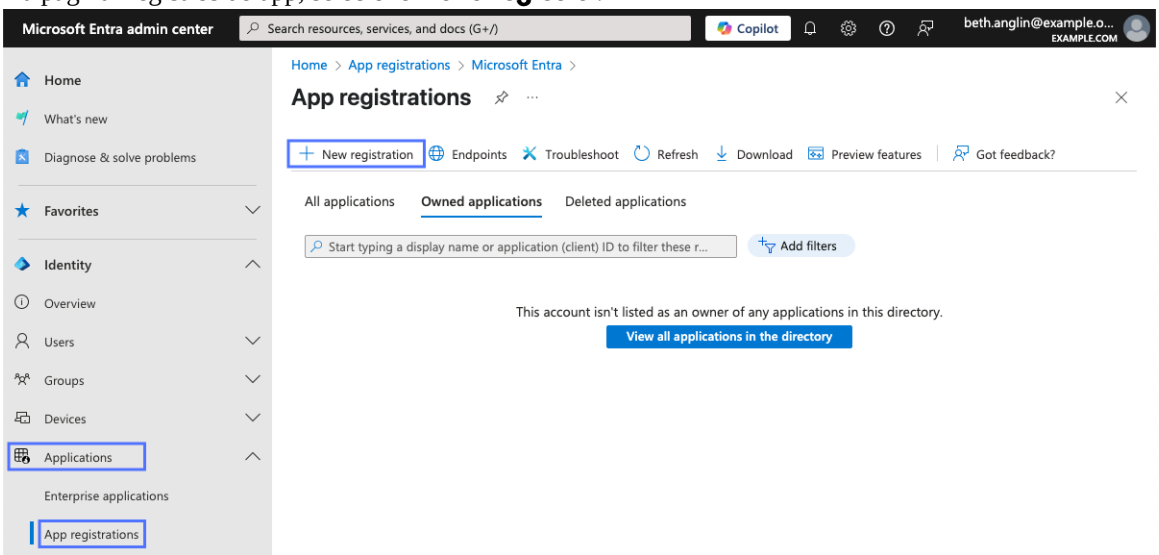
**1.** Registre uma nova aplicação no Centro de administração do Microsoft Entra.

**a.** Faça login no Centro de administração do Microsoft Entra em https://entra.microsoft.com/ .

> **Nota:** . Microsoft OneDrive o locatário está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, faça login em https://entra.microsoft.us/ em vez disso.

**b.** Selecionar **Aplicações** > **Registros da aplicação**.

**c.** Na página Registros do app, selecione **Novo registro** .

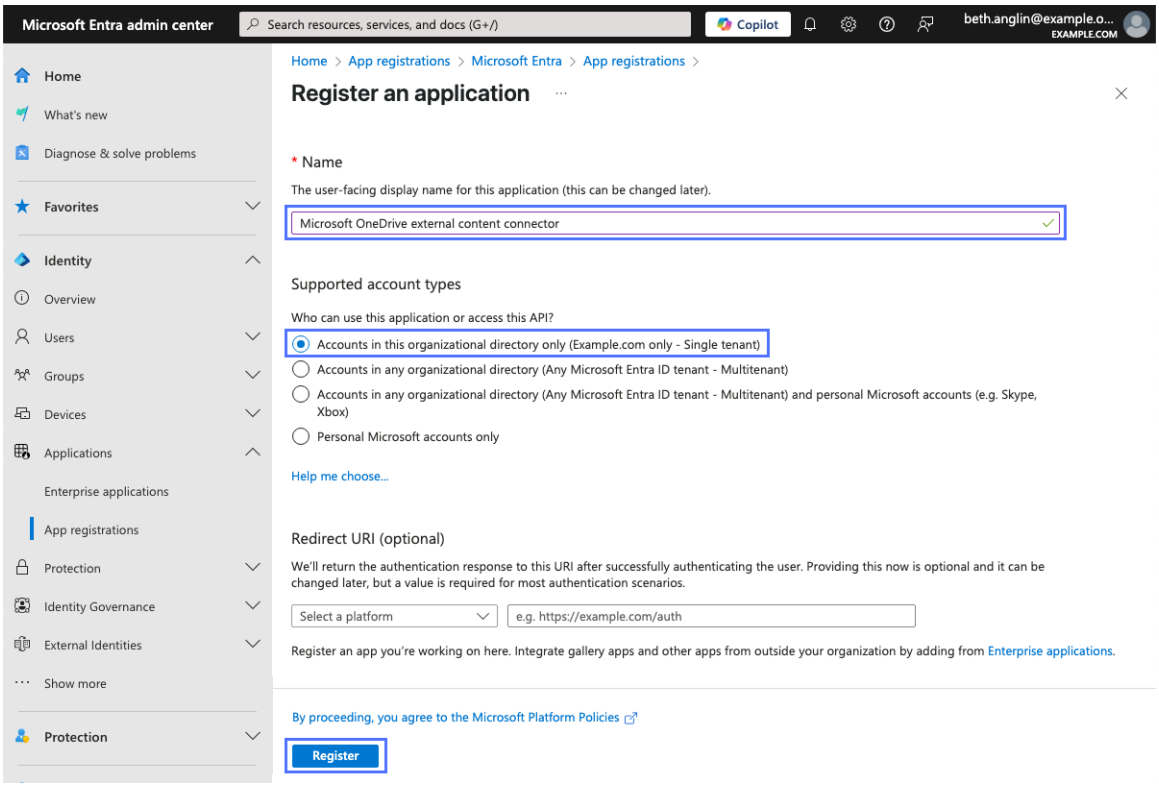



**d.** No formulário Registrar uma aplicação, preencha os seguintes campos:

| Campo | Instruções |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para sua aplicação OAuth 2,0. Por exemplo, você pode inserir `Conetor de conteúdo externo do Microsoft OneDrive` . |
| Tipos de conta compatíveis | Selecione **Somente contas neste diretório organizacional (somente <instance-name> - locatário único)** , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra. |
| URI de redirecionamento (opcional) | Deixe este campo em branco. |

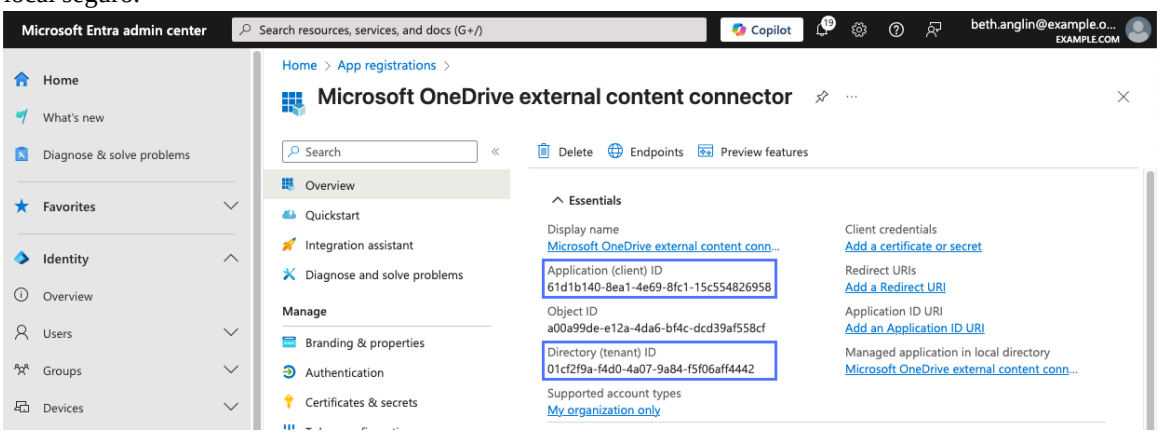
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**e.** Selecione **Registrar**.
A página Visão geral da nova aplicação é exibida.

**2.** Registre os valores de **ID da aplicação (cliente)** e. **ID do diretório (locatário)** propriedades em um local seguro.



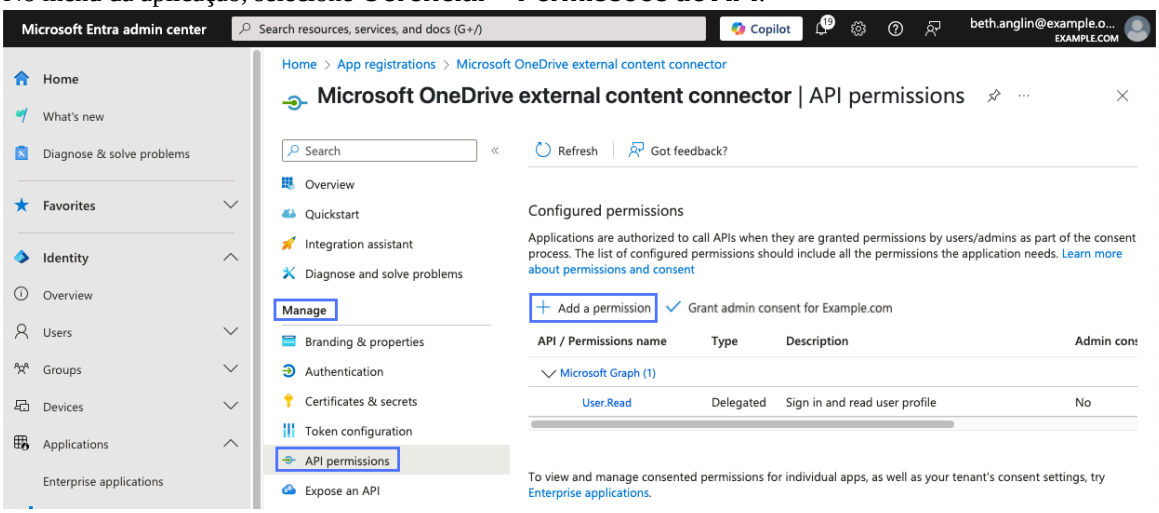

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa dos IDs do locatário e do cliente da aplicação para configurar um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

**3.** Adicione as permissões de API exigidas pelo Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

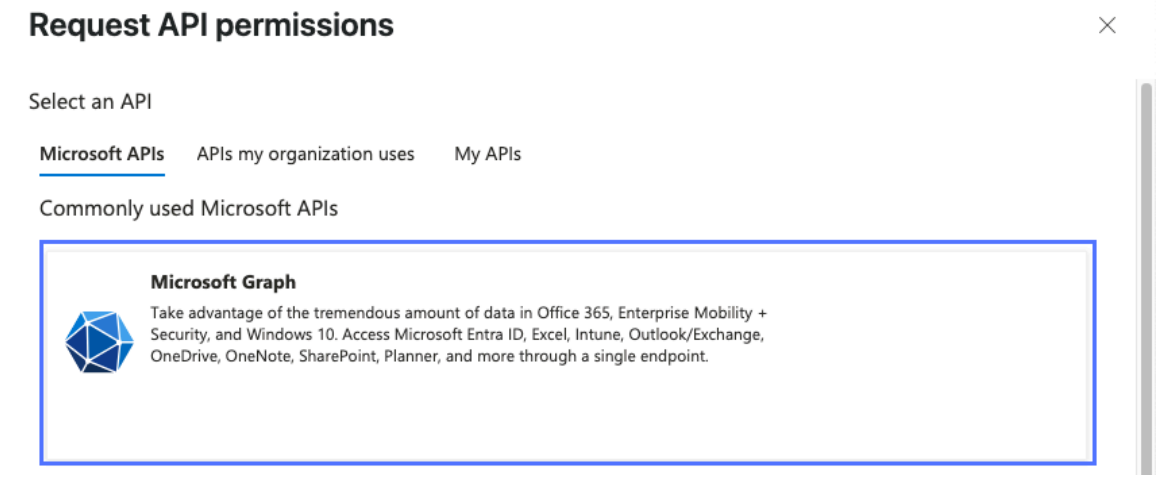
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.




**b.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione *Microsoft Graph*e selecione **Permissões da aplicação** .




**c.** Para cada uma das permissões a seguir, insira o nome da permissão no **Selecione Permissões** campo de pesquisa e localize e selecione a opção da permissão.

- Files.Read.All
- Group.Read.All ou GroupMember.Read.All

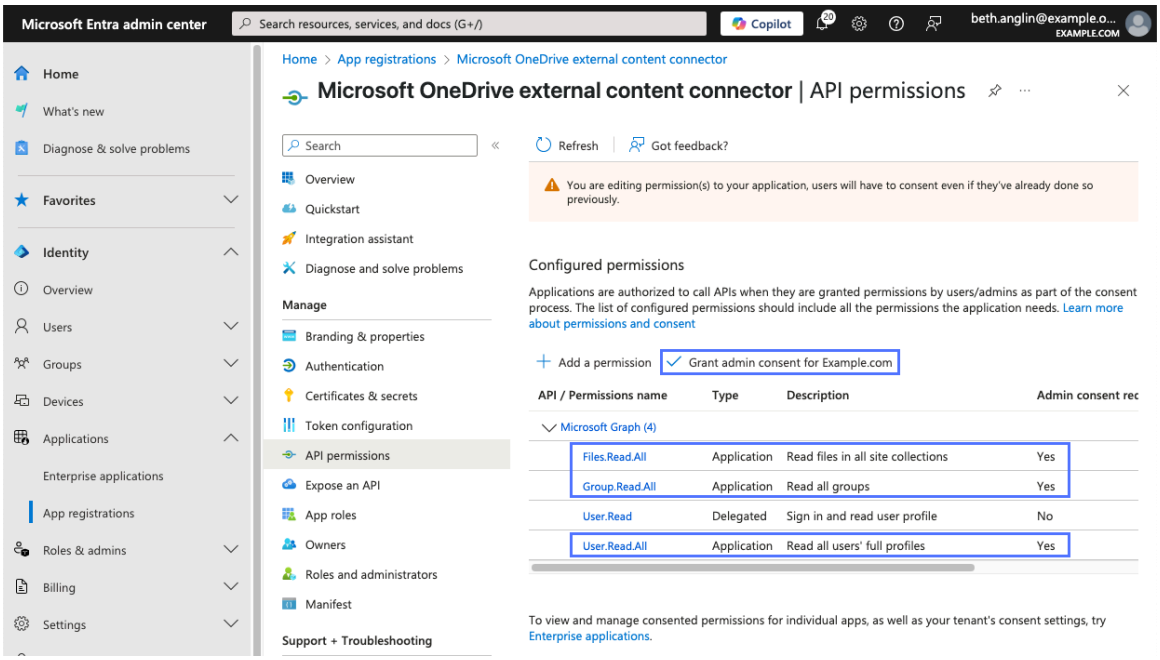
  **Nota:** Selecionar a permissão Group.Read.All melhora a velocidade de rastreamento do conector, mas também concede ao conector acesso de leitura aos bate-papos do grupo em seu Microsoft OneDrive sistema de origem. Se você não quiser que o conector tenha acesso de leitura aos bate-papos do grupo, selecione a permissão GroupMember.Read.All.

- User.Read.All

**d.** Selecione **Adicionar permissões**.
O novo Microsoft Graph As permissões aparecem na lista de permissões configuradas da aplicação.

Tradução automática

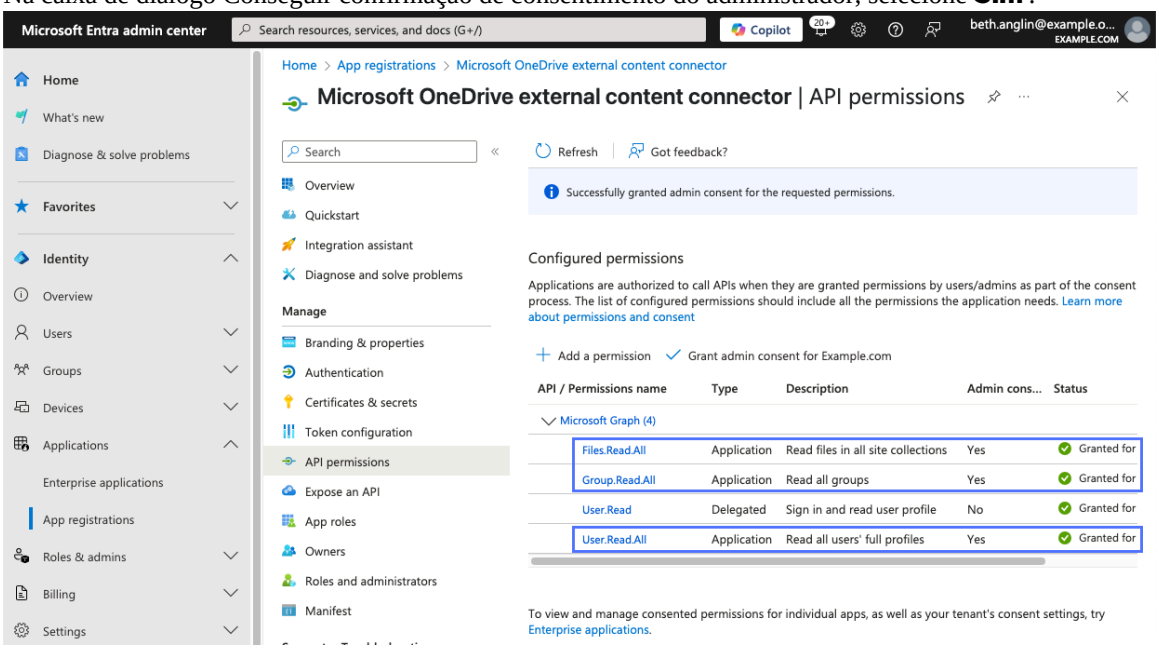
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**4.** Conceda consentimento do administrador para as permissões de API adicionadas.

**a.** Selecione **Conceda consentimento de administrador para o <instance-name>** , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra.

**b.** Na caixa de diálogo Conseguir confirmação de consentimento do administrador, selecione **Sim** .




O status das permissões de API adicionadas muda para Concedido para o <instance-name> , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Entrainstância.

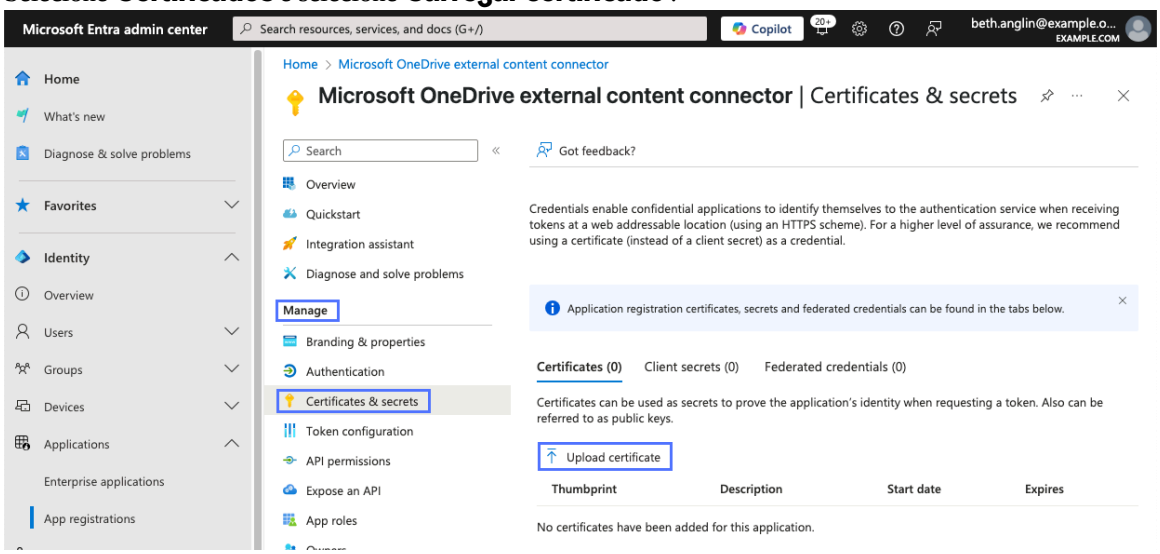
**5.** Carregue seu certificado de chave pública binário X.509 codificado com DER para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

Tradução automática

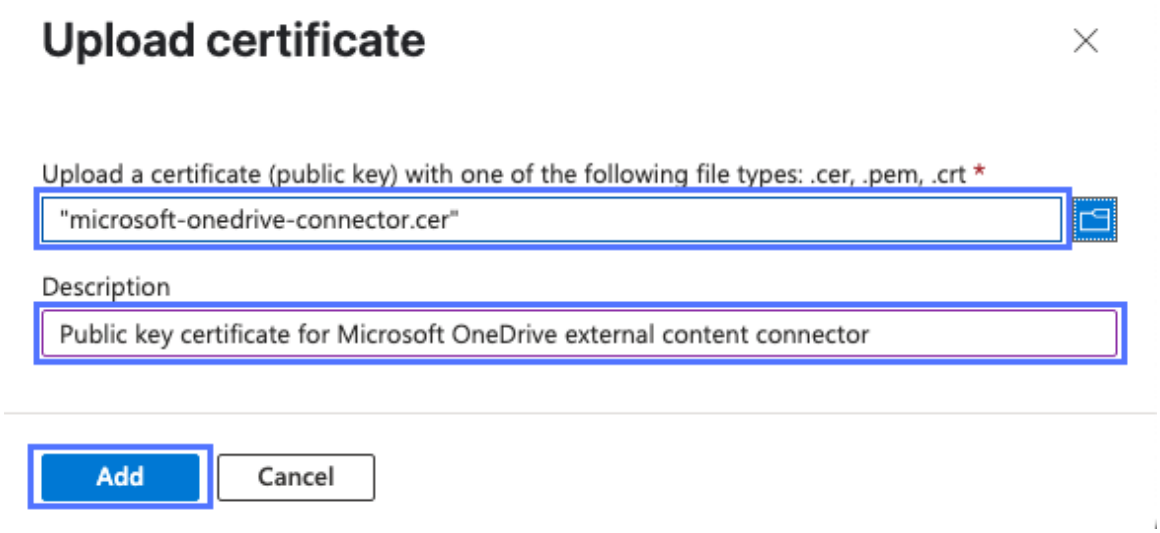
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Em Microsoft Entra menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

**b.** Selecione **Certificados** e selecione **Carregar certificado** .




**c.** Selecione **Selecione um arquivo** E localize o arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 e insira uma descrição para ele.



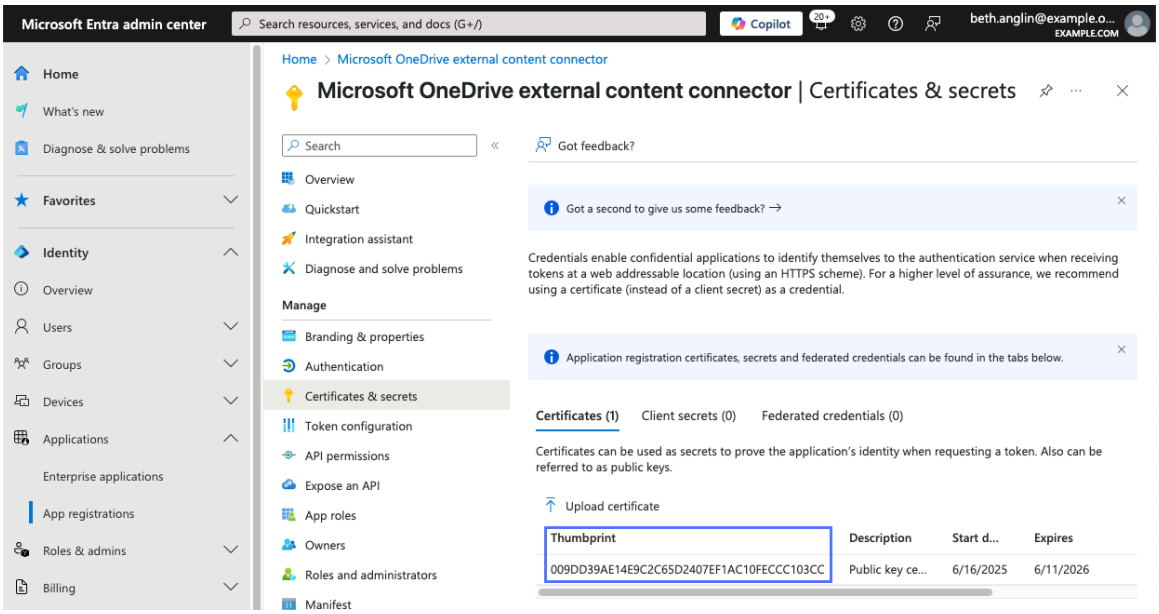

**d.** Selecione **Adicionar**.
O certificado de chave pública do formato X.509 binário codificado com DER aparece na lista Certificados.

**Nota:** Você pode arrastar os separadores de coluna na lista Certificados para exibir o valor de hash SHA1 de impressão digital inteiro.

**e.** Copie os certificados **Impressão digital** Hash SHA1, mostrado em formato hexadecimal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**f.** Converta o hash de impressão digital SHA1 do certificado do formato hexadecimal em uma matriz de bytes, converta a matriz de bytes em codificação base64 e registre o hash codificado em base64 em um local seguro.

Por exemplo, se o hash de impressão digital SHA1 do seu certificado for `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC10CC` em formato hexadecimal, sua versão codificada em base64 é `FOnCxl0kB` .

Você pode executar as conversões necessárias no PowerShell (a partir da versão 7), substituindo `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC10CC` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

```
$hexHash = "009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Você também pode usar `xxd` e. `base64` utilitários em Linux ou UNIX para executar as conversões necessárias, substituindo `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC10CC` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

```
echo '009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC' | xxd -r -p | base64
```

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa do hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato codificado em base64 para configurar o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

**g.** Mantenha cópias dos arquivos de chave pública/privada gerados e a senha da chave em um local seguro.

**Nota:** Você não pode baixar o certificado de chave pública ou sua senha do Centro de administração do Microsoft Entra.

## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O ID do locatário da aplicação OAuth 2,0 e o ID do cliente que você registrou na etapa 2.
- O hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 que você registrou na etapa 5.f.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft OneDrive instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

### Crie um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft OneDrive sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Microsoft OneDrive sistema de origem para permitir o acesso pelo Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo e. Configurar Microsoft OneDrive para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **OneDrive** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo. |
| ID da aplicação (cliente) | ID da aplicação (cliente) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft OneDrive instância.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID da aplicação (cliente)** Na seção Essenciais. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID da aplicação (cliente)** valor. |
| ID do diretório (locatário) | ID do diretório (locatário) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft OneDrive instância.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID do diretório (locatário)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID do diretório (locatário)** valor. |
| Certificado JKS | Arquivo Java KeyStore (JKS) que contém um par de chaves pública/privada gerado com o utilitário Java keytool. Essas chaves devem corresponder à chave pública do certificado binário de formato X.509 codificado com DER carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver uma cópia do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode baixar o arquivo JKS do registro do aplicativo OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra. |
| Senha do certificado JKS | Senha do arquivo Java KeyStore (JKS) especificada em *`JKS Certificate`*.<br><br>Se você não tiver a senha do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode recuperar a senha do certificado JKS do registro de registro para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | permite Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem. |
| Impressão digital do certificado JKS (Base 64) | Hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário codificado em X.509 carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver esse valor, pergunte ao seu Microsoft Entra administrador do hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário X.509 codificado em DER da aplicação. |

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.
7. Vá para a página Criar rastreamento selecionando **Próximo** .
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.
9. Selecione **Salve e valide** .

   **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Microsoft OneDrive O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo Microsoft OneDrive configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

### Definir configurações de rastreamento para um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo

Especifique as unidades individuais que você deseja Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para ditar os tipos de conteúdo que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar

Um administrador já deve ter criado o. Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Microsoft OneDrive o conector de conteúdo externo rastreia todas as unidades individuais do sistema de origem especificado e envia arquivos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Filtros de inclusão ou exclusão para as unidades individuais serem consideradas ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as extensões de arquivo sejam recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de unidades individuais rastreadas quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de conteúdo** opções:
   - Para rastrear todas as unidades individuais do sistema de origem, selecione **Rastrear todo o conteúdo** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de unidades individuais do sistema de origem, selecione **Inclua somente essas unidades individuais** , em seguida, use **Adicione e-mails do proprietário do OneDrive para incluir** e. **Adicionar** botão para inserir endereços de e-mail para os proprietários de unidades individuais que você deseja incluir no rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `vanessa@example.com` para incluir somente conteúdo pesquisável da unidade individual do usuário especificado.
   - Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de unidades individuais do sistema de origem, selecione **Exclua somente essas unidades individuais** , em seguida, use **Adicione e-mails do proprietário do OneDrive para excluir** e. **Adicionar** botão para inserir endereços de e-mail para os proprietários de unidades individuais que você deseja excluir do rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `alex@example.com` para excluir conteúdo pesquisável da unidade individual do usuário especificado.

### Resultado

. Microsoft OneDrive o conector de conteúdo externo foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu Microsoft OneDrive usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu Microsoft OneDrive conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

. Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo recupera páginas de sites em seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

#### Tópicos relacionados

- Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo
- Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Estime o volume de documentos para Microsoft SharePoint Online

Estime o número total de documentos incluídos em Microsoft SharePoint Online o sistema de origem e as contagens de documentos para sites individuais. Use essas informações para determinar as configurações de escopo de rastreamento necessárias para seu Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

#### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para a da sua organização Microsoft 365 instância da central de administração:

- Credenciais de login
- Permissão para configurar e exportar o. Microsoft SharePoint Online lista de sites ativos

Para obter informações detalhadas sobre o acesso a relatórios no Microsoft 365 central de administração, consulte Microsoft 365 no centro de administração artigo sobre Microsoft Site do Learn.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo, você pode achar útil estimar o número de documentos disponíveis em seu Microsoft SharePoint Online e em seus sites individuais.

Ao estimar a contagem de documentos disponíveis, você pode determinar se precisa restringir o escopo de rastreamento do para o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para evitar exceder o limite de documentos indexados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

#### Procedimento

1. Faça login no Microsoft 365 central de administração em https://admin.microsoft.com/ .
2. Navegar até **Centros de administração** > **Todos os centros de administração**e selecione **SharePoint** na lista de centros de administração.
3. Navegar até **Sites** > **Sites ativos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista Sites ativos, selecione **Personalizar colunas** certifique-se de que as seguintes colunas estejam selecionadas para exibição e selecione **Aplicar** .
   - Nome do site
   - URL
   - Armazenamento usado (GB)
   - Arquivos
5. Exporte e analise as contagens de documentos para sites ativos.
   a. Selecione **Exportar**.
   b. Quando solicitado, salve a lista CSV de sites ativos em um local conveniente.
   c. Abra a lista CSV de sites ativos exportados em uma ferramenta de sua escolha.
   d. Para cada entrada de site na lista Sites ativos, encontre o número de documentos disponíveis no campo Arquivos.
   Use os valores do campo Nome do site e URL para identificar seus sites.
   e. Encontre o número total de documentos disponíveis em seu Microsoft SharePoint Online Sistema de origem adicionando os valores do campo Arquivos para todos os sites na lista CSV de Sites ativos.

### O que Fazer Depois

. Microsoft SharePoint Online a contagem total de documentos disponíveis do sistema de origem excede o limite do conector de um milhão ( 1,000,000 ) , você precisará limitar o escopo de rastreamento do Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. Escolha um conjunto de sites cuja contagem total de documentos seja menor que o limite do conector e informe seu Pesquisa com IA para que eles possam definir as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo para incluir somente esses sites.

Para obter detalhes sobre como configurar o. Microsoft SharePoint Online configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

## Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

Gere um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. Extraia a chave pública como um certificado binário codificado com DER no formato X.509 para uso na configuração do acesso à API para o conector no Centro de administração do Microsoft Entra.

### Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao utilitário Java keytool. Para obter detalhes sobre o utilitário keytool, consulte https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo usa um par de chaves pública/privada para autenticar com um app OAuth 2,0 configurado no Centro de administração do Microsoft Entra. A autenticação de par de chaves permite que o conector acesse seu Microsoft SharePoint Online dados por meio de Microsoft Graph API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar a autenticação de par de chaves pública/privada para o conector, você precisa criar os seguintes itens:

1. Um par de chaves pública/privada no formato Java KeyStore (JKS).
   - Seu ServiceNow AI Platform Os administradores de instância precisam deste arquivo de armazenamento de chaves JKS e sua senha ao definir as configurações do Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo executa um rastreamento, ele usa a chave privada desse arquivo de armazenamento de chaves JKS para assinar a solicitação de autenticação que envia para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra.
2. Uma cópia da chave pública no formato de certificado X.509 binário codificado com DER.
   - O administrador precisa carregar este arquivo de certificado para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra Que concede acesso de API ao Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo envia sua solicitação de autenticação para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra, o app usa a chave pública deste certificado carregado para confirmar que a solicitação de autenticação foi assinada com a chave privada.

**Nota:** Se sua organização tiver suas próprias diretrizes para gerar pares de chaves públicas/privadas, siga-as para gerar um par de chaves e um certificado de chave pública nos formatos necessários.

### Procedimento

1. Gere um par de chaves pública/privada no formato de armazenamento de chaves JKS:

   a. Execute este comando keytool, substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com valores de sua escolha:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Como exemplo, você pode especificar `conector-spo-ms-certificado` Como o alias da chave e o nome do arquivo do repositório JKS e insira uma senha:

   ```
   keytool -genkey -alias ms-spo-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS -validity 360
   ```

   b. Quando solicitado o nome e o sobrenome, insira o CN (Common Name, nome comum) desejado para o par de chaves e pressione Enter.
   Como exemplo, você pode especificar `Conector de conteúdo externo do Microsoft SharePoint Online` Como o Nome comum do par de chaves.

   c. Em cada um dos avisos de nome diferenciado restantes, insira as informações solicitadas e pressione Enter.

   d. Quando solicitado a confirmar que o nome diferenciado está correto, insira `sim` E pressione Enter.

   e. Quando for solicitada uma senha de chave, pressione Enter para usar a mesma senha especificada para o arquivo de armazenamento de chaves.

   **Importante:** O armazenamento de chaves e as senhas de chave devem ser iguais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O utilitário keytool gera um novo arquivo Java KeyStore (.jks) que contém seu par de chaves pública/privada.

> **Importante:** Registre a senha desta chave e o arquivo de armazenamento de chaves em um local seguro. Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam dessa senha ao configurar o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

2. Exporte sua chave pública no formato de certificado binário X.509 codificado por DER executando o seguinte comando keytool, substituindo `<cer-file>` com um nome de arquivo de sua escolha e substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com os mesmos valores usados na etapa 1:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
"<password>" -storetype JKS
```

Como exemplo, você pode especificar `conector-spo-ms-certificado` Como o nome do arquivo para o certificado de formato binário X.509 codificado por DER:

```
keytool -export -alias ms-spo-connector-cert -file ms-spo-connector-cert.cer -keystore
 ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS
```

O utilitário keytool exporta uma cópia da sua chave pública como um arquivo de certificado binário no formato X.509 codificado com o nome de arquivo escolhido.

### O que Fazer Depois

Forneça os dois arquivos gerados para os administradores que configuram seu Microsoft SharePoint Online e. Pesquisa com IA em seu ServiceNow AI Platform® da seguinte forma:

| Arquivo | Descrição |
|---|---|
| Arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 | Forneça este arquivo de certificado para seu Microsoft SharePoint Online administrador. Eles precisarão carregar o certificado para Centro de administração do Microsoft Entra Ao configurar uma aplicação OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter mais informações sobre como configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo, consulte Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo. |
| Arquivo e senha do repositório de chaves JKS | Forneça este arquivo Java Keystore e sua senha para seu ServiceNow AI Platform administradores. Eles precisarão do arquivo e da senha ao configurar o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter detalhes sobre como criar e configurar o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo, consulte |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Arquivo | Descrição |
| --- | --- |
| | Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. |

### Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo

Registre uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para permitir o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para acessar seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para sua organização no Centro de administração do Microsoft Entra:

- Credenciais de login
- Permissão para registrar uma aplicação
- Permissão para adicionar permissões de API a uma aplicação
- Permissão para conceder consentimento do administrador para permissões de API de uma aplicação
- Permissão para carregar certificados para uma aplicação

Você deve ter criado um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online Conector de conteúdo externo e extraiu o certificado de chave pública no formato binário X.509 codificado com DER. Para obter detalhes sobre como criar o par de chaves pública/privada e extrair o certificado de chave pública, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem usando Microsoft Graph e o. Microsoft SharePoint REST APIs.

Para habilitar o conector para acessar seu Microsoft SharePoint Online Por meio dessas APIs, você deve configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra. Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância pode usar as configurações copiadas deste Microsoft Aplicação Entra para configurar o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Microsoft SharePoint Online sistema de origem.

### Procedimento

**1.** Registre uma nova aplicação no Centro de administração do Microsoft Entra.

**a.** Faça login no Centro de administração do Microsoft Entra em https://entra.microsoft.com/ .

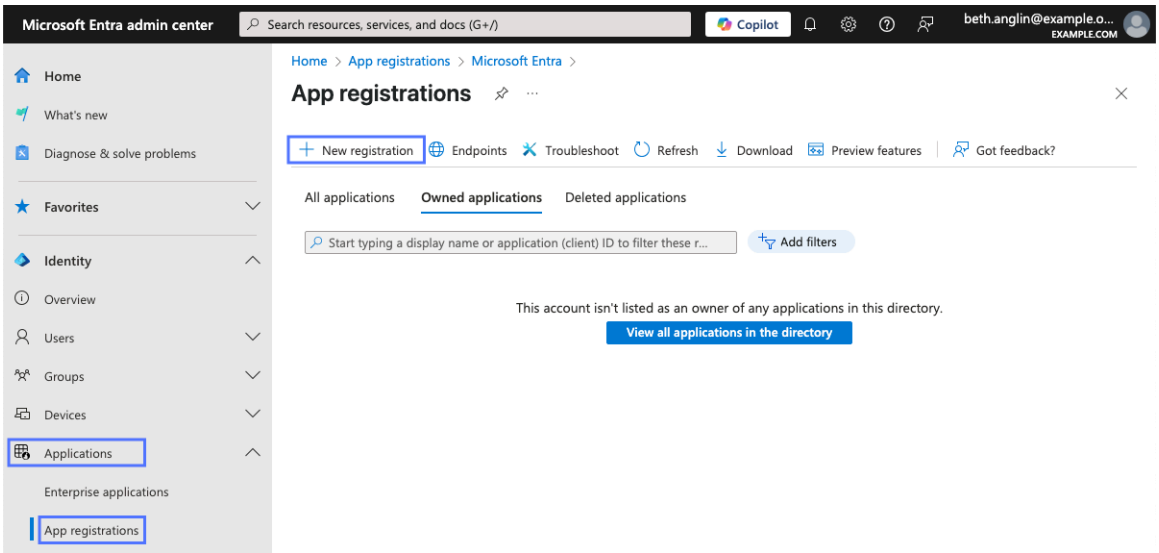
> **Nota:** . Microsoft SharePoint Online o locatário está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, faça login em https://entra.microsoft.us/ em vez disso.

**b.** Selecionar **Aplicações** > **Registros da aplicação**.

**c.** Na página Registros do app, selecione **Novo registro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

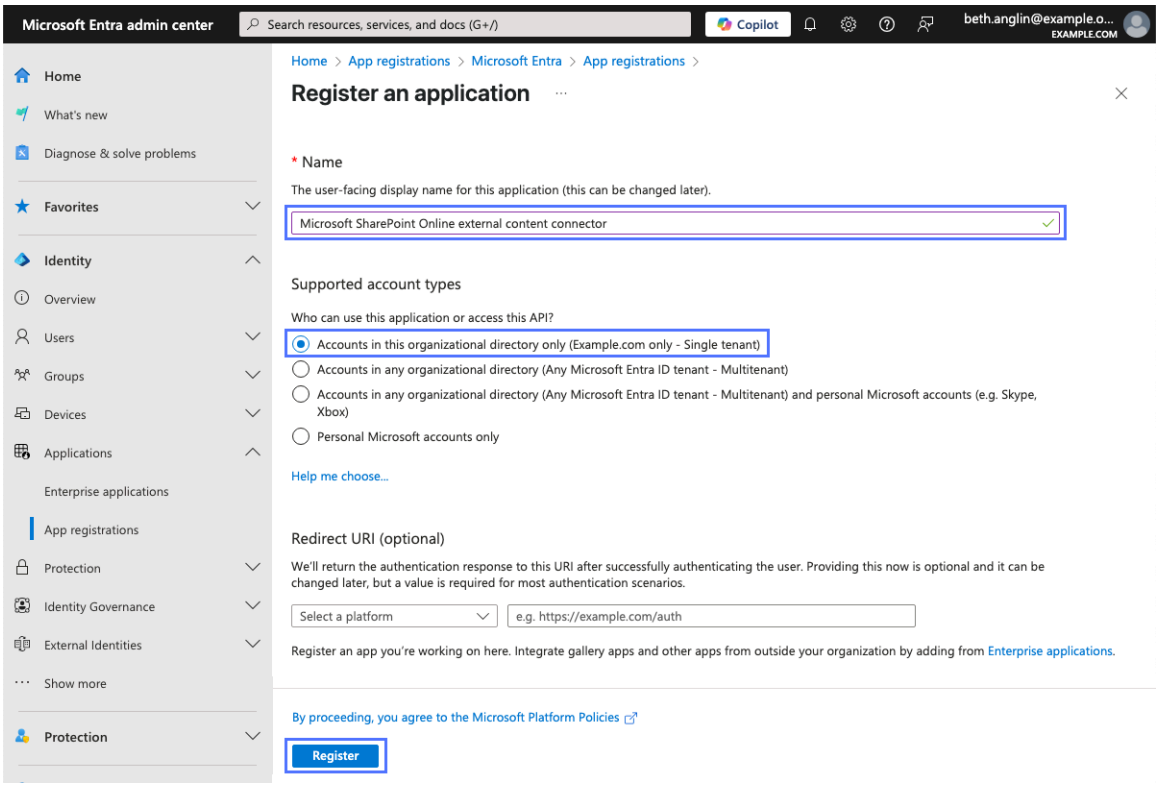



**d.** No formulário Registrar uma aplicação, preencha os seguintes campos:

| Campo | Instruções |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para sua aplicação OAuth 2,0. Por exemplo, você pode inserir Conector de conteúdo externo do Microsoft SharePoint Online . |
| Tipos de conta compatíveis | Selecione **Somente contas neste diretório organizacional (somente <instance-name> - locatário único)** , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra. |
| URI de redirecionamento (opcional) | Deixe este campo em branco. |

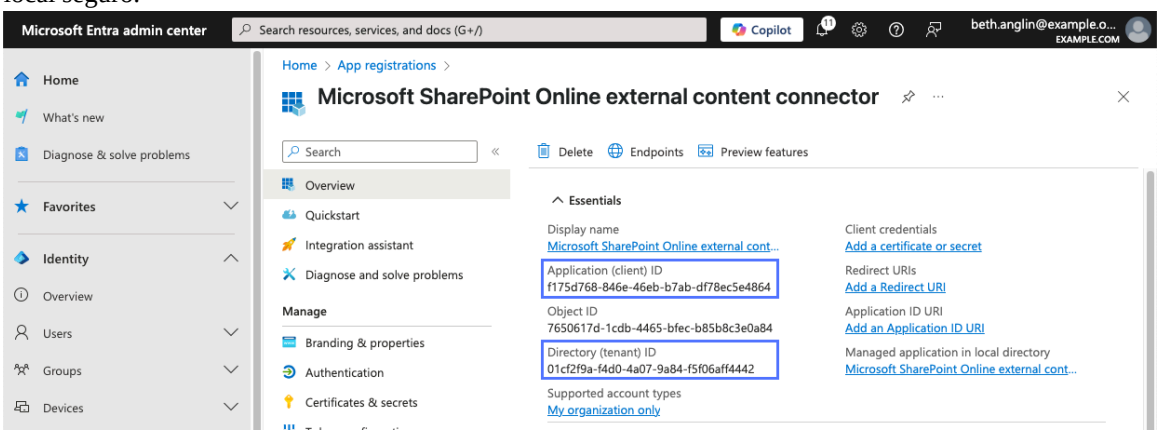
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**e.** Selecione **Registrar**.
A página Visão geral da nova aplicação é exibida.

**2.** Registre os valores de **ID da aplicação (cliente)** e. **ID do diretório (locatário)** propriedades em um local seguro.



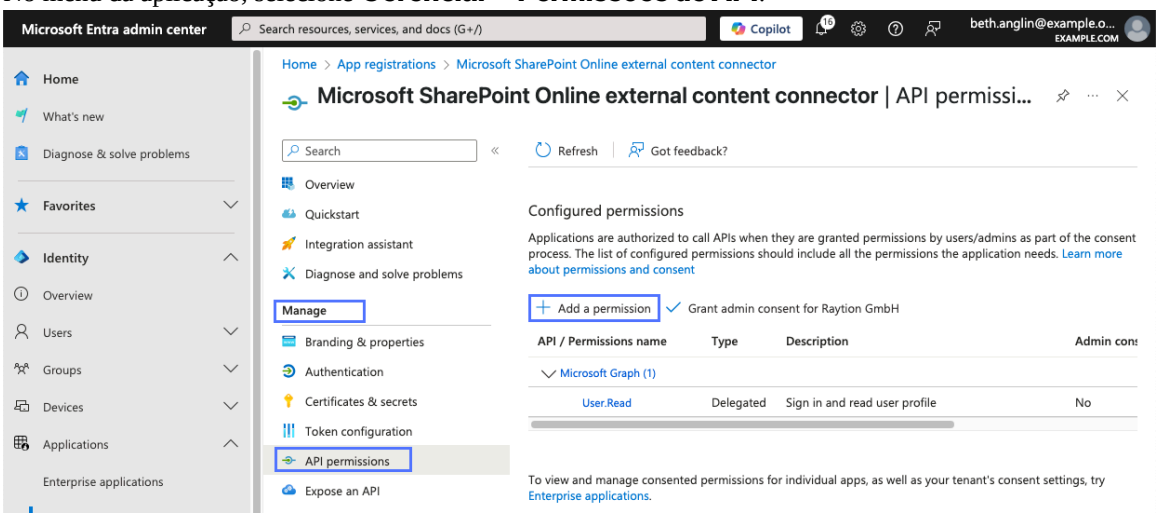

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa dos IDs do locatário e do cliente da aplicação para configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

**3.** Adicione as permissões de API exigidas pelo Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

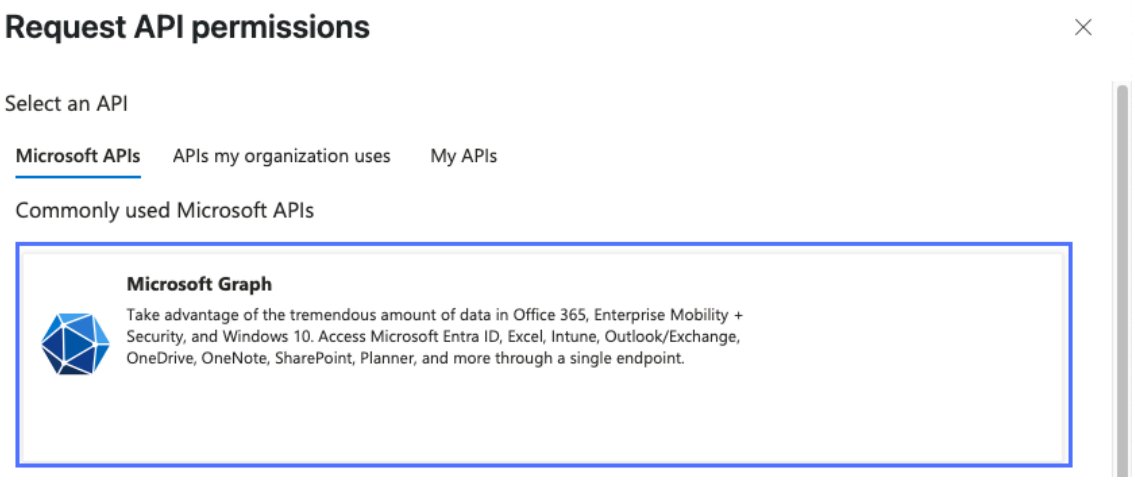
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.




**b.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione `Microsoft Graph`e selecione **Permissões da aplicação** .




**c.** Para cada uma das permissões a seguir, insira o nome da permissão no **Selecione Permissões** campo de pesquisa e localize e selecione a opção da permissão.

- GroupMember.Read.All
- Sites.Read.All

> **Nota:** . Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo usa somente a permissão Sites.Read.All para executar a descoberta automática de site para configuração de rastreamento e rastreamentos únicos. Se você planeja especificar os sites a serem rastreados manualmente, não precisará selecionar esta permissão. Para obter mais informações sobre como especificar sites para o conector rastrear, consulte Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre rastreamentos únicos, consulte .

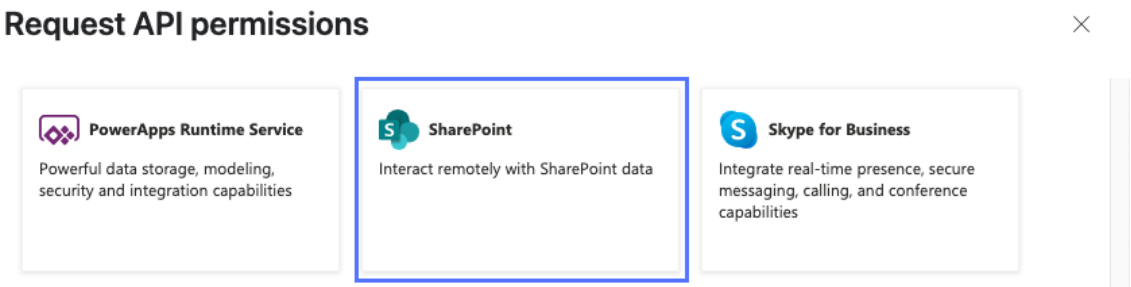
- User.Read.All

**d.** Selecione **Adicionar permissões**.
O novo Microsoft Graph As permissões aparecem na lista de permissões configuradas da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

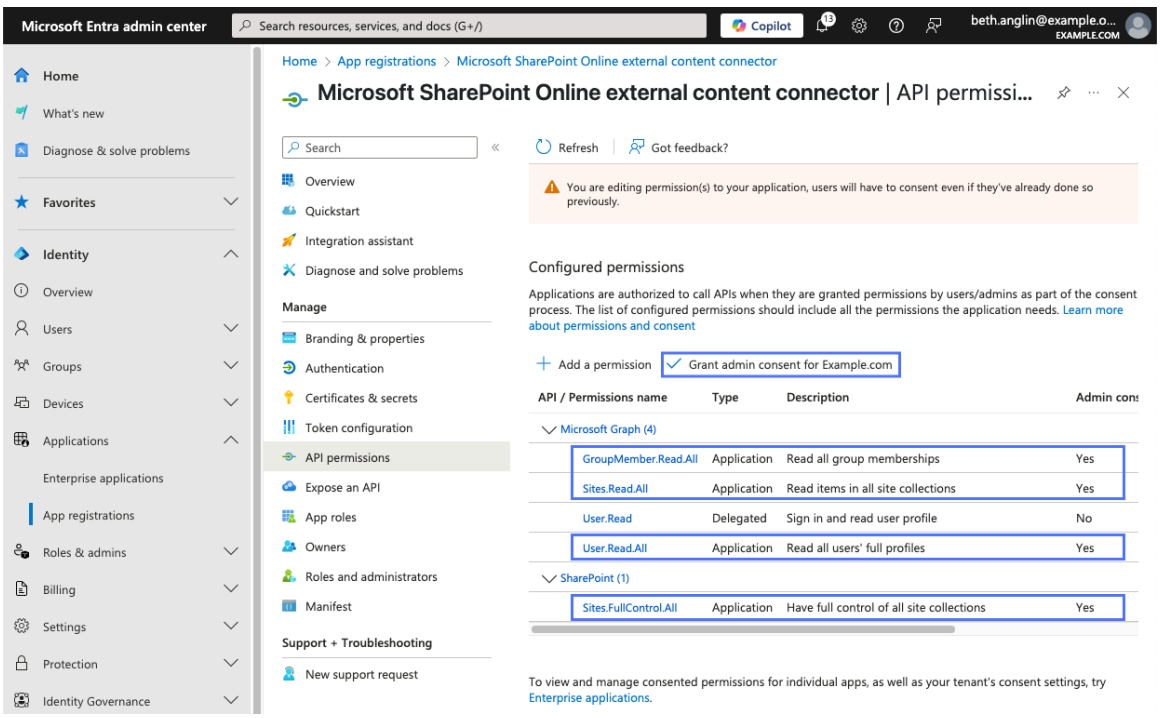
**e.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione **SharePoint** e selecione **Permissões da aplicação** .




**f.** Em **Selecione Permissões** campo de pesquisa, insira `FullControl.All` , em seguida, localize e selecione a opção da permissão.

> **Nota:** Se sua organização não permitir que você conceda permissão Sites.FullControl.All a uma aplicação registrada, você poderá inserir `Sites.Selecionado` em vez disso. Quando você concede essa permissão de API, um administrador do sistema de origem deve conceder permissão FullControl para cada conjunto de sites que você deseja Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para poder rastrear. Para obter detalhes sobre como conceder permissão FullControl para conjuntos de sites individuais, consulte Configure o acesso ao conjunto de sites para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

**g.** Selecione **Adicionar permissões**.
A nova permissão do SharePoint aparece na lista de permissões configuradas da aplicação.



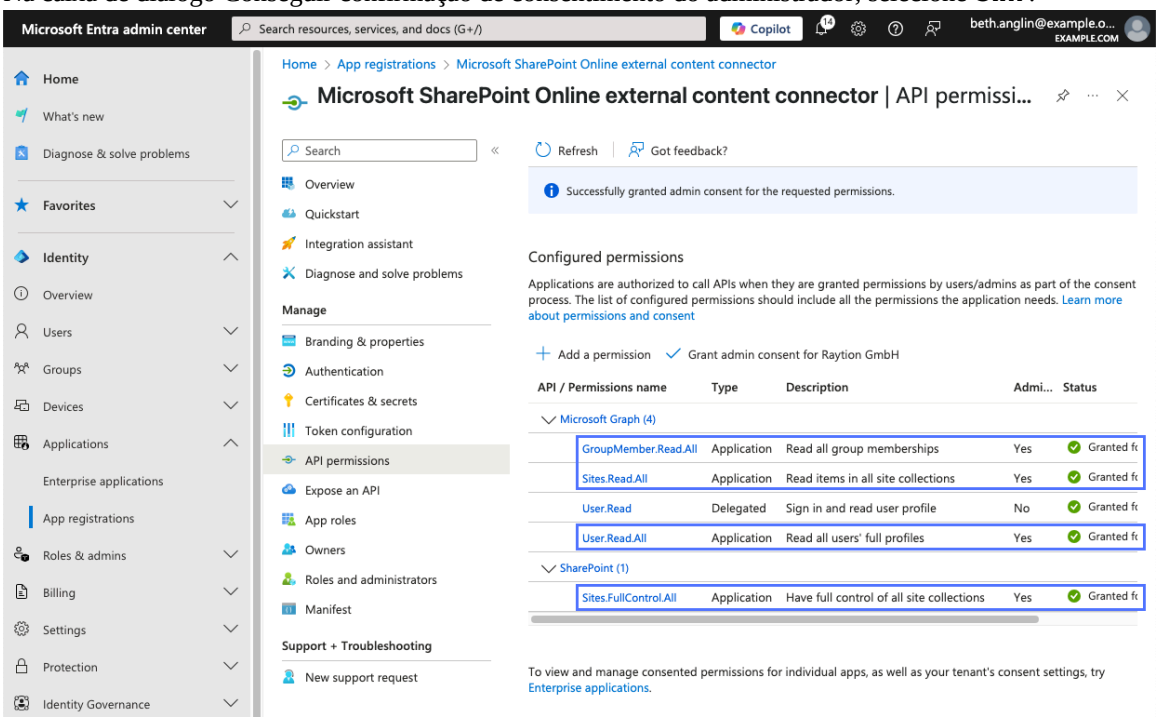

**4.** Conceda consentimento do administrador para as permissões de API adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Conceda consentimento de administrador para o <instance-name>** , em que <a-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra.

**b.** Na caixa de diálogo Conseguir confirmação de consentimento do administrador, selecione **Sim** .

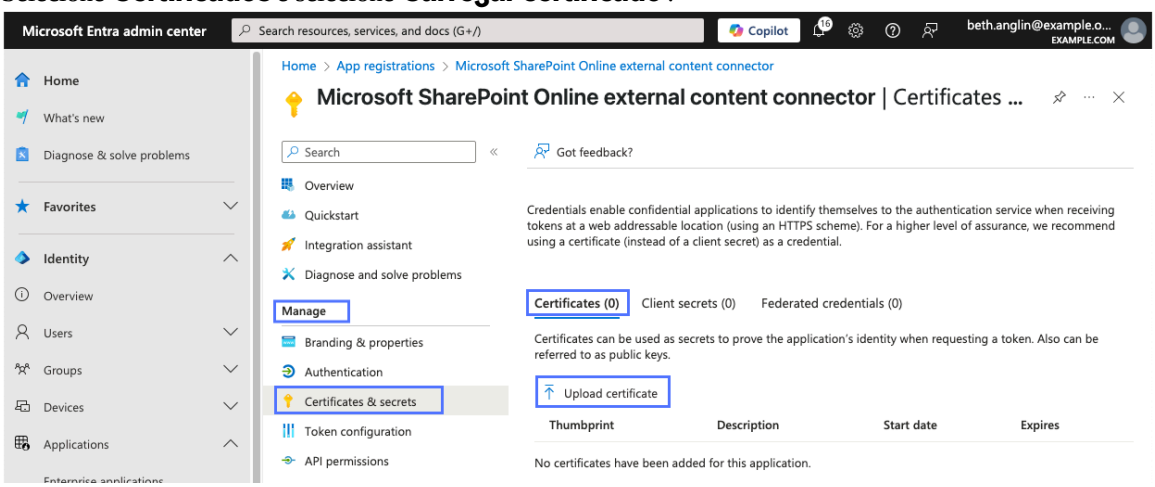



O status das permissões de API adicionadas muda para Concedido para o <instance-name> , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra.

**5.** Carregue seu certificado de chave pública binário X.509 codificado com DER para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

**a.** Em Microsoft Entra menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

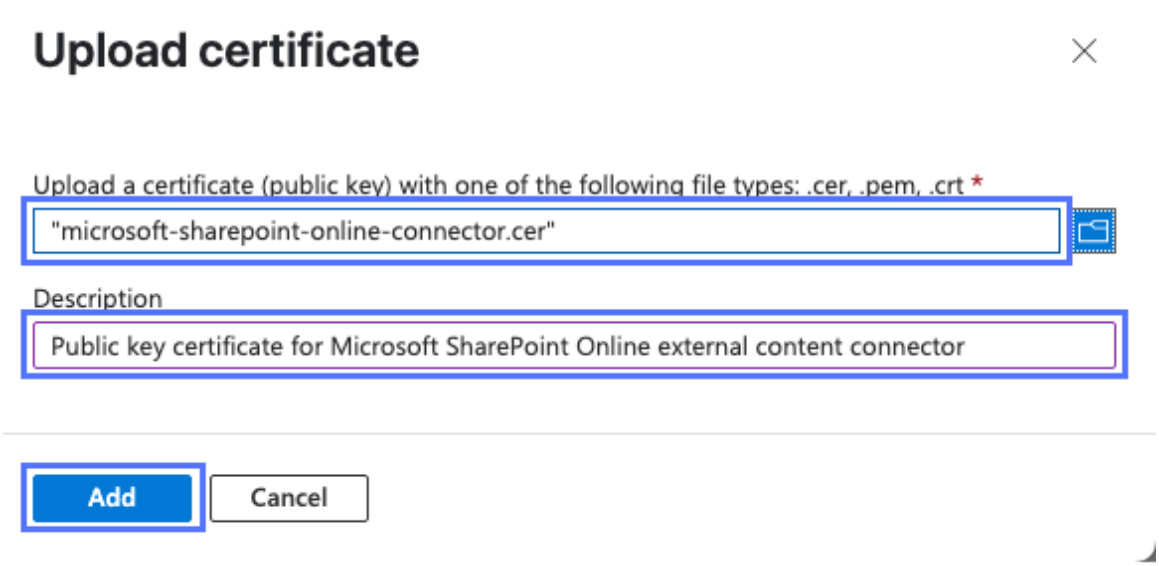
**b.** Selecione **Certificados** e selecione **Carregar certificado** .




**c.** Selecione **Selecione um arquivo** E localize o arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 e insira uma descrição para ele.

Tradução automática

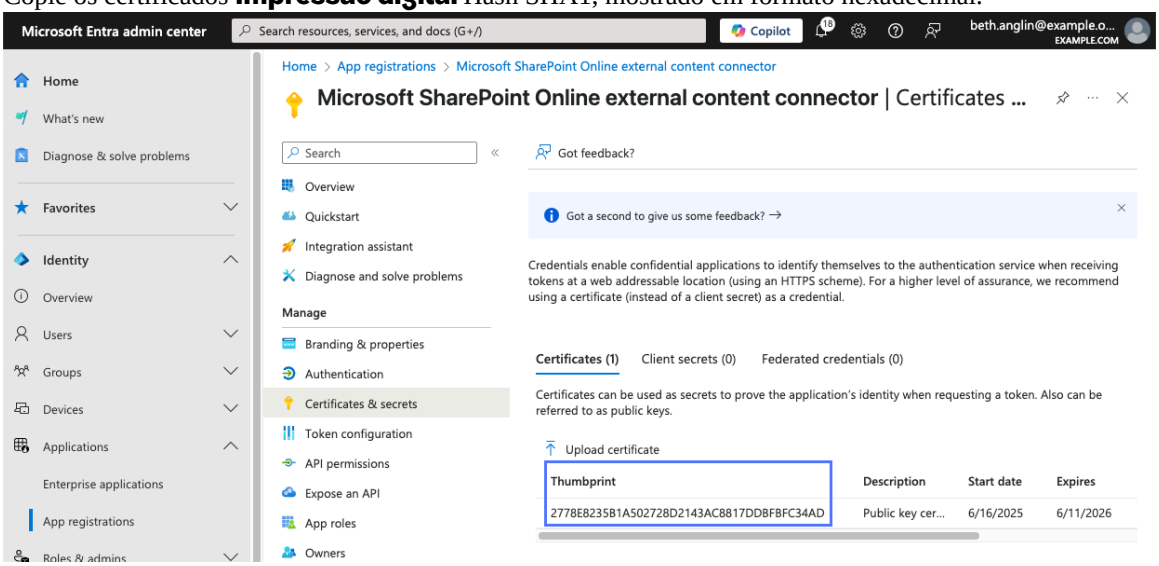
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Selecione **Adicionar**.
O certificado de chave pública do formato X.509 binário codificado com DER aparece na lista Certificados.

> **Nota:** Você pode arrastar os separadores de coluna na lista Certificados para exibir o valor de hash SHA1 de impressão digital inteiro.

**e.** Copie os certificados **Impressão digital** Hash SHA1, mostrado em formato hexadecimal.




**f.** Converta o hash de impressão digital SHA1 do certificado do formato hexadecimal em uma matriz de bytes, converta a matriz de bytes em codificação base64 e registre o hash codificado em base64 em um local seguro.

Por exemplo, se o hash de impressão digital SHA1 do seu certificado for `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` em formato hexadecimal, sua versão codificada em base64 é `J3jol1saUCco0hQ6yIF92/v8NK0` .

Você pode executar as conversões necessárias no PowerShell (a partir da versão 7), substituindo `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
$hexHash = "2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Você também pode usar `xxd` e. `base64` utilitários em Linux ou UNIX para executar as conversões necessárias, substituindo `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

```
echo '2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD' | xxd -r -p | base64
```

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa do hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato codificado em base64 para configurar o. Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

g. Mantenha cópias dos arquivos de chave pública/privada gerados e a senha da chave em um local seguro.

**Nota:** Você não pode baixar o certificado de chave pública ou sua senha do Centro de administração do Microsoft Entra.

### O que Fazer Depois

Se você concedeu a permissão Sites.Selected em vez da permissão Sites.FullControl.All na etapa 3.f, Configure permissões de API do SharePoint para os conjuntos de sites que você deseja Microsoft SharePoint Online conector para ser capaz de rastrear. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configure o acesso ao conjunto de sites para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O ID do locatário da aplicação OAuth 2,0 e o ID do cliente que você registrou na etapa 2.
- O hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 que você registrou na etapa 5.f.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft SharePoint Online instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

## Configure o acesso ao conjunto de sites para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

Permita Microsoft SharePoint Online Conector para rastrear seus conjuntos de sites concedendo permissões FullControl da API do SharePoint para seus registrados Microsoft Entra OAuth 2,0 para o conetor.

### Antes de Iniciar

Você deve ter permissões para abrir uma sessão do PowerShell elevada em um Windows Executando o PowerShell como administrador.

Seu sistema Windows deve ter o módulo PowerShell PnP instalado. Para obter detalhes sobre este módulo, consulte artigo de visão geral do PowerShell do PNP em Microsoft Site do Learn e o. PowerShell do PNP site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Você pode verificar se o módulo PowerShell PnP está instalado executando `PnP.PowerShell do Get-Command - Módulo PnP.PowerShell` Em uma sessão do PowerShell. Este cmdlet retorna uma lista de aliases e cmdlets do PowerShell PnP instalados se o módulo estiver instalado. Se o cmdlet não retornar resultados, o módulo não será instalado.

Você deve ter uma aplicação Entra ID registrada para usar com o PowerShell PnP. Esta aplicação Entra ID precisa ter as seguintes permissões de API concedidas:

- Permissão da aplicação Sites.FullControl.All da API do Microsoft Graph
- Permissão delegada AllSites.Read da API do SharePoint

Para obter detalhes sobre como registrar esta aplicação e conceder permissões de API a ela, consulte artigo Registre uma aplicação Entra ID para usar com o PowerShell PnP No site do PowerShell PnP.

**Nota:** O aplicativo Entra ID permite que você se conecte ao seu Microsoft SharePoint Online Conjuntos de sites usando PowerShell PnP. É diferente do app OAuth 2,0 configurado em Microsoft Entrada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa só será necessária se você especificar a permissão da API do SharePoint Sites.Selected em vez da permissão Sites.FullControl.All ao configurar o Registered Microsoft Entra OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector.

**Nota:** Para obter detalhes sobre o processo de configuração do app OAuth 2,0, consulte Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo.

Por padrão, os administradores do sistema de origem concedem a permissão da API do SharePoint Sites.FullControl.All aos registrados Microsoft Entra OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector. Esta permissão permite que o conector leia conteúdo, metadados e informações de segurança para todos os tipos de conteúdo em todos os conjuntos de sites do sistema de origem.

Se as práticas de segurança da sua organização não permitirem a concessão da permissão Sites.FullControl.All, você poderá conceder a permissão da API Sites.Selected do SharePoint à aplicação OAuth 2,0. Com esta permissão concedida, o. Microsoft SharePoint Online O conector só pode ler conteúdo, metadados e informações de segurança para conjuntos de sites para os quais o app OAuth 2,0 tem permissão FullControl.

Um administrador do sistema de origem deve conceder permissão FullControl para cada conjunto de sites que você deseja Microsoft SharePoint Online conector para ser capaz de rastrear. Se você quiser impedir que o conector rastreie um conjunto de sites, poderá revogar uma permissão FullControl concedida anteriormente para esse conjunto de sites.

### Procedimento

1. Em seu Windows, inicie uma sessão elevada do PowerShell executando o PowerShell como administrador.
2. Estabeleça uma conexão PnP PowerShell com o conjunto de sites.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Execute este cmdlet em sua sessão do PowerShell elevada, substituindo `<siteURL>` Com o URL do conjunto de sites cujas permissões de acesso você deseja alterar e. `<clientId>` Com o ID da aplicação Entra ID registrado para uso com o módulo PowerShell PnP:

```
Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
```

**b.** Quando solicitado, insira seu Microsoft credenciais da conta.

**3.** Conceda permissão de gravação ao Microsoft Entra OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo:

**a.** Execute este cmdlet em sua sessão do PowerShell elevada, substituindo `<appId>` e. `<name>` Com o ID da aplicação e o nome de exibição do seu registrado Microsoft Entra OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo:

```
Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
Write
```

**b.** Registre o ID de permissão da resposta do cmdlet.

> **Importante:** Você precisa deste ID de permissão para conceder permissões FullControl para seus conjuntos de sites usando PnP.

**4.** Modifique ou verifique permissões para o conjunto de sites em seu Microsoft Entra OAuth 2,0 para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo:

- Para conceder a permissão FullControl do app para o conjunto de sites e permitir o rastreamento pelo Microsoft SharePoint Online Conector de conteúdo externo, execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo `<permissionId>` Com o ID de permissão registrado na etapa 3.b e. `<siteURL>` Com o URL do conjunto de sites:

```
Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions FullControl
-Site <siteUrl>
```

- Para revogar a permissão FullControl do app para o conjunto de sites e impedir o rastreamento pelo Microsoft SharePoint Online Conector de conteúdo externo, execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo `<permissionId>` Com o ID de permissão registrado na etapa 3.b e. `<siteURL>` Com o URL do conjunto de sites:

```
Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

- Para exibir as permissões existentes do app para o conjunto de sites, execute este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell, substituindo `<permissionId>` Com o ID de permissão registrado na etapa 3.b e. `<siteURL>` Com o URL do conjunto de sites:

```
Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

**5.** Desconecte-se do conjunto de sites executando este cmdlet em sua sessão elevada do PowerShell:

```
Disconnect-PnPOnline
```

**6.** Repita as etapas 2 até 5 para cada conjunto de sites adicional para o qual você deseja modificar permissões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Forneça a lista de conjuntos de sites que têm permissões FullControl concedidas para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para seu ServiceNow AI Platform administrador. Eles precisam desta lista para configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para rastrear somente os sites selecionados.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

## Crie um Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem para permitir o acesso pelo Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo e. Configurar Microsoft SharePoint Online para indexação de conteúdo externo.

. Microsoft SharePoint Online o locatário está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, você já deve ter configurado o. Microsoft URL do endpoint do serviço em nuvem. Para obter instruções sobre como definir essa configuração, consulte .

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **SharePoint Online** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. |
| ID da aplicação (cliente) | ID da aplicação (cliente) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | do **ID da aplicação (cliente)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID da aplicação (cliente)** valor. |
| ID do diretório (locatário) | ID do diretório (locatário) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft SharePoint Online sistema de origem.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID do diretório (locatário)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID do diretório (locatário)** valor. |
| Certificado JKS | Arquivo Java KeyStore (JKS) que contém um par de chaves pública/privada gerado com o utilitário Java keytool. Essas chaves devem corresponder à chave pública do certificado binário de formato X.509 codificado com DER carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver uma cópia do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode baixar o arquivo JKS do registro do aplicativo OAuth 2,0 no Microsoft Entra. |
| Senha do certificado JKS | Senha do arquivo Java KeyStore (JKS) especificada em *`JKS Certificate`*.<br><br>Se você não tiver a senha do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode recuperar a senha do |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | certificado JKS do registro de registro para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem. |
| Impressão digital do certificado JKS (Base 64) | Hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário codificado em X.509 carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver esse valor, pergunte ao seu Microsoft Entra administrador do hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário X.509 codificado em DER da aplicação. |

6. Selecione **Salve e valide** .

**Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado

Seu novo Microsoft SharePoint Online O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de sites que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definir configurações de rastreamento para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo

Especifique os sites que você deseja Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo rastreia todos os sites do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de sites do sistema de origem ao executar rastreamentos de documentos
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao executar rastreamentos de documentos
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao executar rastreamentos de documentos

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Sites a serem rastreados** opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para rastrear todos os sites do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir os URLs da Coleção de Sites, Site ou Subsite dos sites que você deseja excluir do rastreamento.

  **Nota:** . **Excluir sites** A opção aceita somente URLs de SiteCollection, Site e subsite. Não insira outros tipos de URL ao usar esta opção.

- Para rastrear somente um conjunto especificado de sites do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir os URLs do SiteCollection para sites que você deseja incluir no rastreamento.

  **Nota:** . **Especificar** A opção aceita somente URLs do SiteCollection. Não adicione outros tipos de URL ao usar esta opção.

5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

### Resultado

. Microsoft SharePoint Online o conector de conteúdo externo foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Microsoft SharePoint Online conetor de conteúdo externo, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte e. .

## Microsoft Teams conector de conteúdo externo

. Microsoft Teams o conector de conteúdo externo recupera conversas e anexos do teams em seu Microsoft Teams sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo

Gere um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo. Extraia a chave pública como um certificado binário codificado com DER no formato X.509 para uso na configuração do acesso à API para o conector no Centro de administração do Microsoft Entra.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter acesso ao utilitário Java keytool. Para obter detalhes sobre o utilitário keytool, consulte https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft Teams O Conector de conteúdo externo usa um par de chaves pública/privada para autenticar com um app OAuth 2,0 configurado no Centro de administração do Microsoft Entra. A autenticação de par de chaves permite que o conector acesse seu Microsoft Teams dados por meio de Microsoft Graph API.

Para configurar a autenticação de par de chaves pública/privada para o conector, você precisa criar os seguintes itens:

1. Um par de chaves pública/privada no formato Java KeyStore (JKS).
   - Seu ServiceNow AI Platform Os administradores de instância precisam deste arquivo de armazenamento de chaves JKS e sua senha ao definir as configurações do Microsoft Teams conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft Teams O Conector de conteúdo externo executa um rastreamento, ele usa a chave privada desse arquivo de armazenamento de chaves JKS para assinar a solicitação de autenticação que envia para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra.
2. Uma cópia da chave pública no formato de certificado X.509 binário codificado com DER.
   - O administrador precisa carregar este arquivo de certificado para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra Que concede acesso de API ao Microsoft Teams conector de conteúdo externo.
   - . Microsoft Teams O Conector de conteúdo externo envia sua solicitação de autenticação para o app OAuth 2,0 definido no Centro de administração do Microsoft Entra, o app usa a chave pública deste certificado carregado para confirmar que a solicitação de autenticação foi assinada com a chave privada.

**Nota:** Se sua organização tiver suas próprias diretrizes para gerar pares de chaves públicas/privadas, siga-as para gerar um par de chaves e um certificado de chave pública nos formatos necessários.

#### Procedimento

1. Gere um par de chaves pública/privada no formato de armazenamento de chaves JKS:

   a. Execute este comando keytool, substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com valores de sua escolha:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Como exemplo, você pode especificar `ms-teams-connector-cert` Como o alias da chave e o nome do arquivo do repositório JKS e insira uma senha:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
keytool -genkey -alias ms-teams-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
 ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS -validity
 360
```

**b.** Quando solicitado o nome e o sobrenome, insira o CN (Common Name, nome comum) desejado para o par de chaves e pressione Enter.
Como exemplo, você pode especificar `Conector de conteúdo externo do Microsoft Teams` Como o Nome comum do par de chaves.

**c.** Em cada um dos avisos de nome diferenciado restantes, insira as informações solicitadas e pressione Enter.

**d.** Quando solicitado a confirmar que o nome diferenciado está correto, insira `sim` E pressione Enter.

**e.** Quando for solicitada uma senha de chave, pressione Enter para usar a mesma senha especificada para o arquivo de armazenamento de chaves.

**Importante:** O armazenamento de chaves e as senhas de chave devem ser iguais.

O utilitário keytool gera um novo arquivo Java KeyStore (.jks) que contém seu par de chaves pública/privada.

**Importante:** Registre a senha desta chave e o arquivo de armazenamento de chaves em um local seguro. Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam dessa senha ao configurar o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

**2.** Exporte sua chave pública no formato de certificado binário X.509 codificado por DER executando o seguinte comando keytool, substituindo `<cer-file>` com um nome de arquivo de sua escolha e substituindo `<alias>` , `<jks-file>` . `<password>` com os mesmos valores usados na etapa 1:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
 "<password>" -storetype JKS
```

Como exemplo, você pode especificar `ms-teams-connector-cert` Como o nome do arquivo para o certificado de formato binário X.509 codificado por DER:

```
keytool -export -alias ms-teams-connector-cert -file ms-teams-connector-cert.cer -keystore
 ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS
```

O utilitário keytool exporta uma cópia da sua chave pública como um arquivo de certificado binário no formato X.509 codificado com o nome de arquivo escolhido.

### O que Fazer Depois

Forneça os dois arquivos gerados para os administradores que configuram seu Microsoft Teams e. Pesquisa com IA em seu ServiceNow AI Platform® da seguinte forma:

| Arquivo | Descrição |
|---|---|
| Arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 | Forneça este arquivo de certificado para seu Microsoft Teams administrador. Eles precisarão carregar o certificado para Centro de administração do Microsoft Entra Ao configurar uma aplicação OAuth 2,0 para Microsoft Teams conector de conteúdo externo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Arquivo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para obter mais informações sobre como configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para Microsoft Teams conector de conteúdo externo, consulte Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo. |
| Arquivo e senha do repositório de chaves JKS | Forneça este arquivo Java Keystore e sua senha para seu ServiceNow AI Platform administradores. Eles precisarão do arquivo e da senha ao configurar o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo.<br><br>Para obter detalhes sobre como criar e configurar o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft Teams conector de conteúdo externo. |

### Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo

Registre uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para permitir o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo para acessar seu Microsoft Teams sistema de origem.

#### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para sua organização no Centro de administração do Microsoft Entra:

- Credenciais de login
- Permissão para registrar uma aplicação
- Permissão para adicionar permissões de API a uma aplicação
- Permissão para conceder consentimento do administrador para permissões de API de uma aplicação
- Permissão para carregar certificados para uma aplicação

Você deve ter criado um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams Conector de conteúdo externo e extraiu o certificado de chave pública no formato binário X.509 codificado com DER. Para obter detalhes sobre como criar o par de chaves pública/privada e extrair o certificado de chave pública, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft Teams o conector de conteúdo externo recupera conteúdo do seu Microsoft Teams sistema de origem usando Microsoft Graph e o. Microsoft SharePoint REST APIs.

Para habilitar o conector para acessar seu Microsoft Teams Por meio dessas APIs, você deve configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra. Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância pode usar as configurações copiadas deste Microsoft Aplicação Entra para configurar o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Microsoft Teams sistema de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

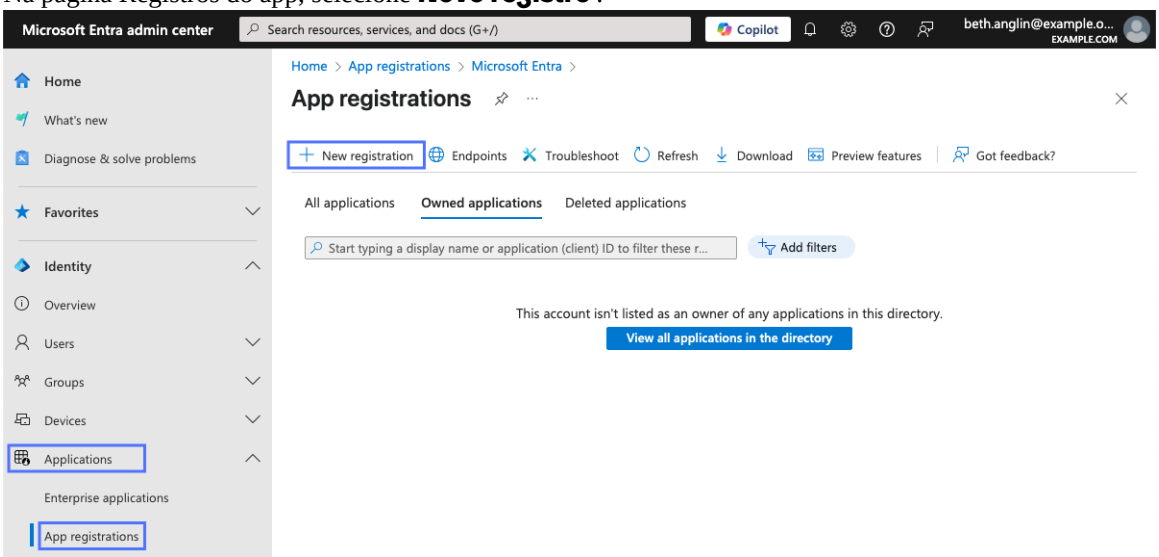
1. Registre uma nova aplicação no Centro de administração do Microsoft Entra.

   a. Faça login no Centro de administração do Microsoft Entra em https://entra.microsoft.com/ .

   > **Nota:** . Microsoft Teams o locatário está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, faça login em https://entra.microsoft.us/ em vez disso.

   b. Selecionar **Aplicações** > **Registros da aplicação**.

   c. Na página Registros do app, selecione **Novo registro** .

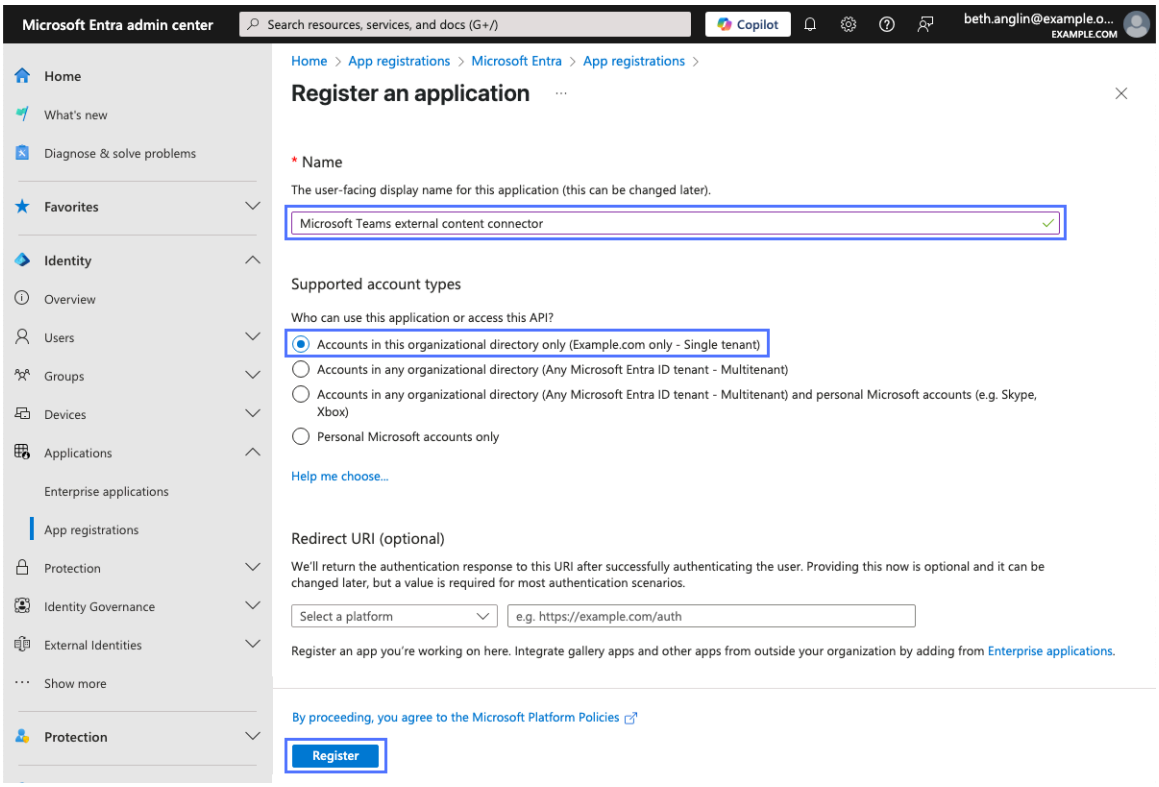



   d. No formulário Registrar uma aplicação, preencha os seguintes campos:

| Campo | Instruções |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para sua aplicação OAuth 2,0. Por exemplo, você pode inserir `Conector de conteúdo externo do Microsoft Teams` . |
| Tipos de conta compatíveis | Selecione **Somente contas neste diretório organizacional (somente <instance-name> - locatário único)** , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra. |
| URI de redirecionamento (opcional) | Deixe este campo em branco. |

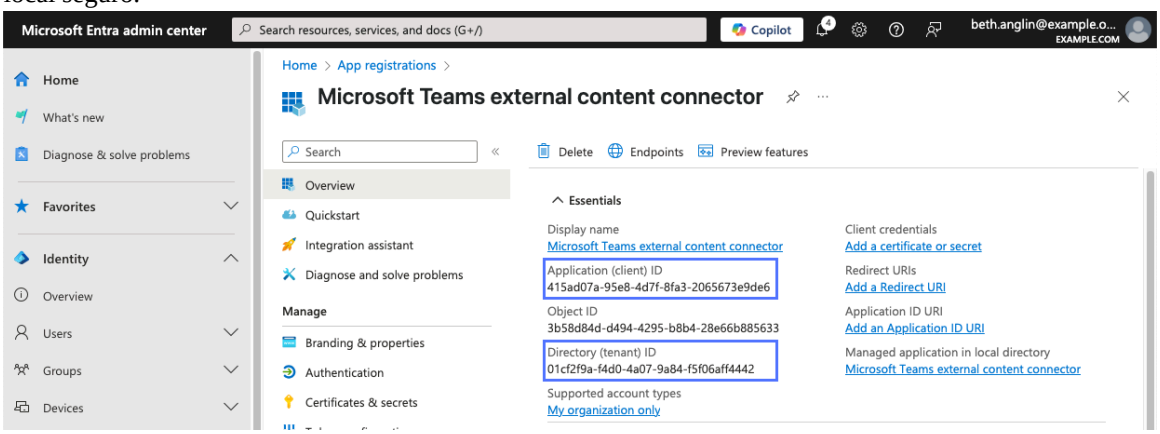
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**e.** Selecione **Registrar**.
A página Visão geral da nova aplicação é exibida.

**2.** Registre os valores de **ID da aplicação (cliente)** e. **ID do diretório (locatário)** propriedades em um local seguro.



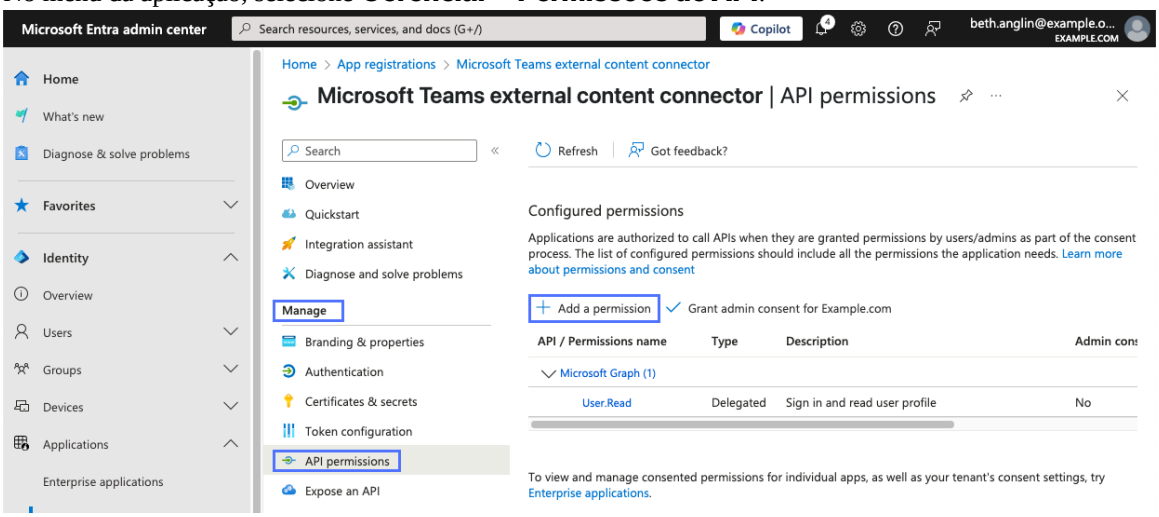

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa dos IDs do locatário e do cliente da aplicação para configurar um Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

**3.** Adicione as permissões de API exigidas pelo Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

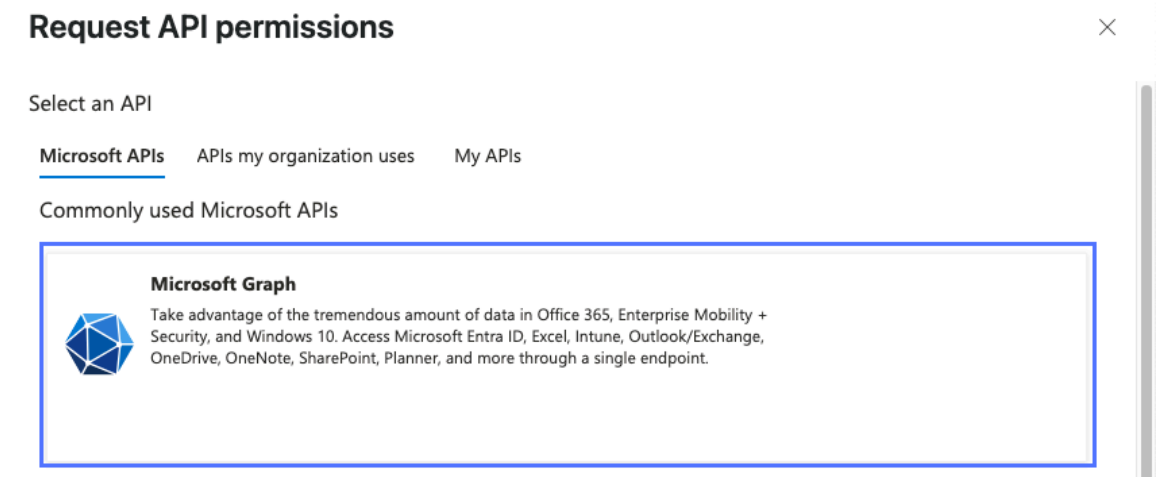
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.




**b.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione `Microsoft Graph`e selecione **Permissões da aplicação** .




**c.** Para cada uma das permissões a seguir, insira o nome da permissão no **Selecione Permissões** campo de pesquisa e localize e selecione a opção da permissão.

- ChannelMember.Read.All
- GroupMember.Read.All
- Sites.Read.All

> **Nota:** . Microsoft Teams O Conector de conteúdo externo usa somente a permissão Sites.Read.All para executar a descoberta automática de site para configuração de rastreamento e rastreamentos únicos. Se você planeja especificar os sites a serem rastreados manualmente, não precisará selecionar esta permissão. Para obter mais informações sobre como especificar sites para o conector rastrear, consulte Definir configurações de rastreamento para Microsoft Teams conector de conteúdo externo. Para saber mais sobre rastreamentos únicos, consulte .

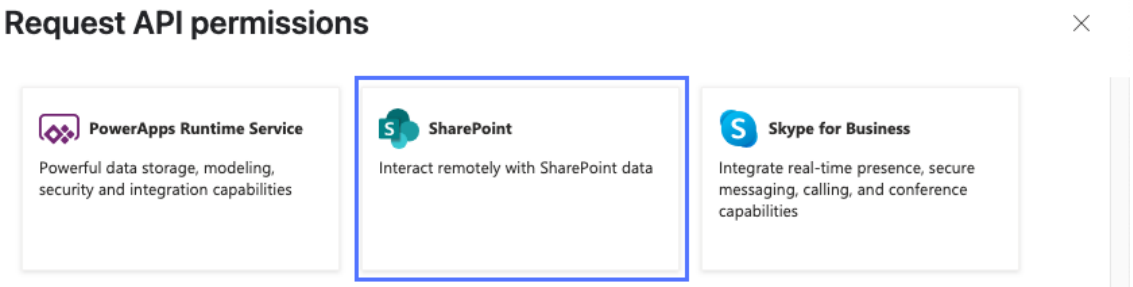
- ReadBasic.Todos
- TeamMember.Ler.Todos
- User.Read.All

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

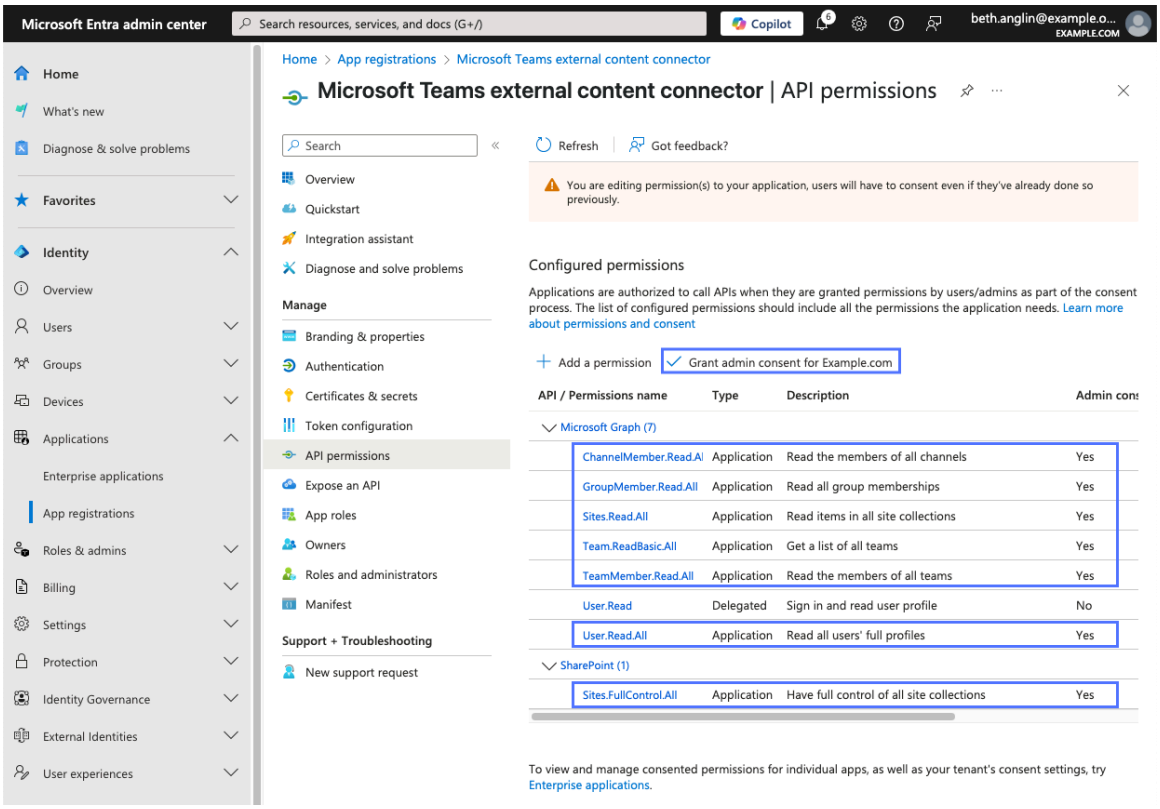
**d.** Selecione **Adicionar permissões**.
O novo Microsoft Graph As permissões aparecem na lista de permissões configuradas da aplicação.

**e.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione **SharePoint** e selecione **Permissões da aplicação** .




**f.** Em **Selecione Permissões** campo de pesquisa, insira `FullControl.All` , em seguida, localize e selecione a opção da permissão.

**g.** Selecione **Adicionar permissões**.
A nova permissão do SharePoint aparece na lista de permissões configuradas da aplicação.



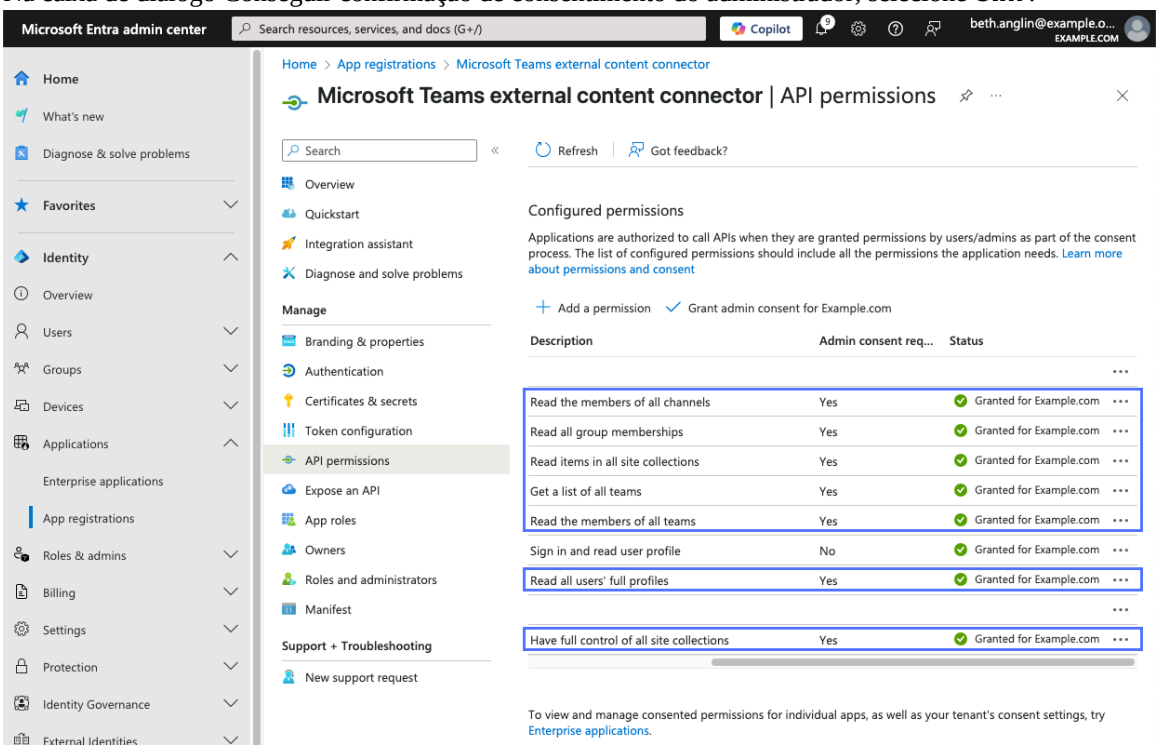

**4.** Conceda consentimento do administrador para as permissões de API adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Conceda consentimento de administrador para o <instance-name>** , em que <a-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra.

**b.** Na caixa de diálogo Conseguir confirmação de consentimento do administrador, selecione **Sim** .

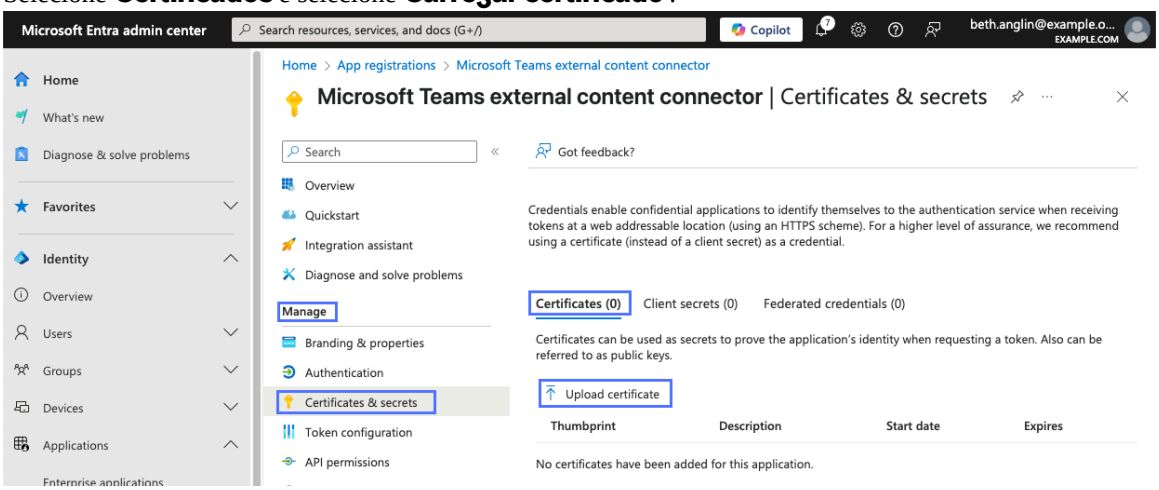



O status das permissões de API adicionadas muda para Concedido para o <instance-name> , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra.

**5.** Carregue seu certificado de chave pública binário X.509 codificado com DER para Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

**a.** Em Microsoft Entra menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

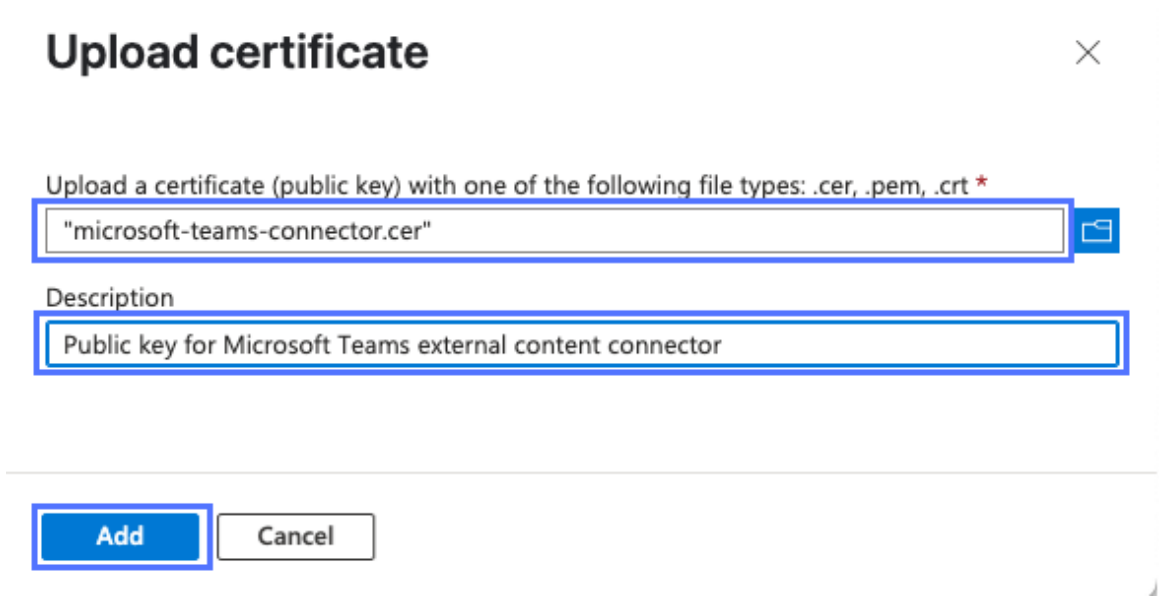
**b.** Selecione **Certificados** e selecione **Carregar certificado** .




**c.** Selecione **Selecione um arquivo** E localize o arquivo de certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 e insira uma descrição para ele.

Tradução automática

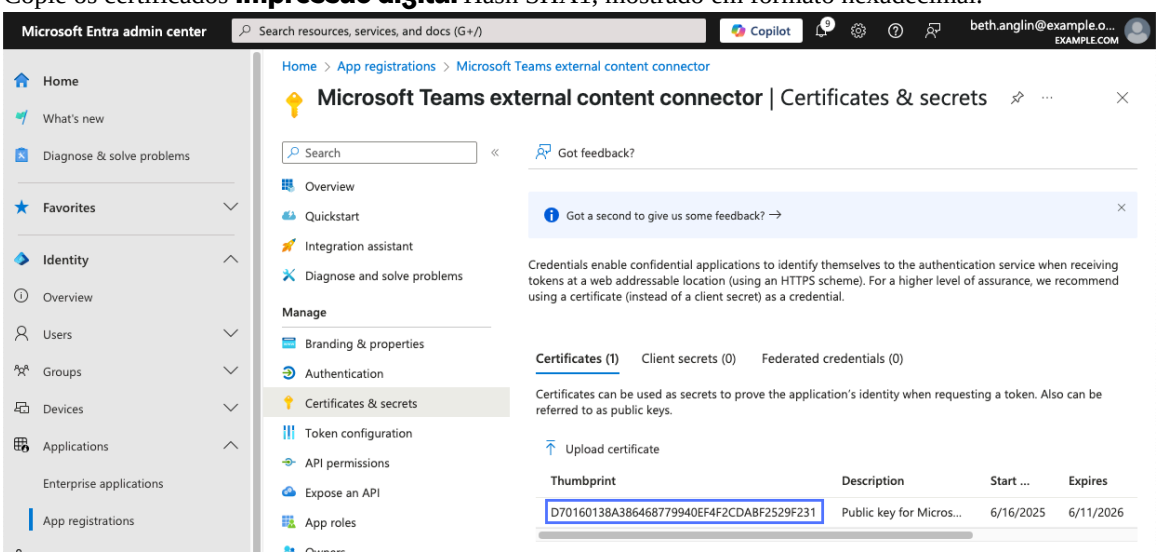
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**d.** Selecione **Adicionar**.
O certificado de chave pública do formato X.509 binário codificado com DER aparece na lista Certificados.

**Nota:** Você pode arrastar os separadores de coluna na lista Certificados para exibir o valor de hash SHA1 de impressão digital inteiro.

**e.** Copie os certificados **Impressão digital** Hash SHA1, mostrado em formato hexadecimal.




**f.** Converta o hash de impressão digital SHA1 do certificado do formato hexadecimal em uma matriz de bytes, converta a matriz de bytes em codificação base64 e registre o hash codificado em base64 em um local seguro.

Por exemplo, se o hash de impressão digital SHA1 do seu certificado for `D70160138A3864678779940EF4F2CDAFF2529F231` em formato hexadecimal, sua versão codificada em base64 é `1wFgE4o4ZGh3mUDvTyzavyUp8JE` .

Você pode executar as conversões necessárias no PowerShell (a partir da versão 7), substituindo `D70160138A3864678779940EF4F2CDAFF2529F231` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
$hexHash = "D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Você também pode usar `xxd` e. `base64` utilitários em Linux ou UNIX para executar as conversões necessárias, substituindo `D70160138A3864678779940EF4F2CDAFF2529F231` Com o hash de impressão digital SHA1 do seu próprio certificado em formato hexadecimal:

```
echo 'D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231' | xxd -r -p | base64
```

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa do hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato codificado em base64 para configurar o. Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

**g.** Mantenha cópias dos arquivos de chave pública/privada gerados e a senha da chave em um local seguro.

**Nota:** Você não pode baixar o certificado de chave pública ou sua senha do Centro de administração do Microsoft Entra.

### O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O ID do locatário da aplicação OAuth 2,0 e o ID do cliente que você registrou na etapa 2.
- O hash de impressão digital SHA1 do certificado de chave pública binário codificado com DER no formato X.509 que você registrou na etapa 5.f.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Microsoft Teams conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft Teams instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Microsoft Teams conector de conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

## Crie um Microsoft Teams conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft Teams sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Microsoft Teams sistema de origem para permitir o acesso pelo Microsoft Teams conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Crie um par de chaves pública/privada para Microsoft Teams conector de conteúdo externo e. Configurar Microsoft Teams para indexação de conteúdo externo.

. Microsoft Teams o locatário está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, você já deve ter configurado o. Microsoft URL do endpoint do serviço em nuvem. Para obter instruções sobre como definir essa configuração, consulte .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **SharePoint Online** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Microsoft Teams conector de conteúdo externo. |
| ID da aplicação (cliente) | ID da aplicação (cliente) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft Teams sistema de origem.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID da aplicação (cliente)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID da aplicação (cliente)** valor. |
| ID do diretório (locatário) | ID do diretório (locatário) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft Teams sistema de origem.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID do diretório (locatário)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID do diretório (locatário)** valor. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| Certificado JKS | Arquivo Java KeyStore (JKS) que contém um par de chaves pública/privada gerado com o utilitário Java keytool. Essas chaves devem corresponder à chave pública do certificado binário de formato X.509 codificado com DER carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft Teams conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver uma cópia do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode baixar o arquivo JKS do registro do aplicativo OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra. |
| Senha do certificado JKS | Senha do arquivo Java KeyStore (JKS) especificada em *`JKS Certificate`*.<br><br>Se você não tiver a senha do arquivo JKS, solicite-a ao administrador de segurança. Você não pode recuperar a senha do certificado JKS do registro de registro para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft Teams conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem. |
| Impressão digital do certificado JKS (Base 64) | Hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário codificado em X.509 carregado na aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que permite Microsoft Teams conector de conteúdo externo para acessar os dados do sistema de origem.<br><br>Se você não tiver esse valor, pergunte ao seu Microsoft Entra administrador do hash SHA1 de impressão digital codificada em base64 para o certificado de chave pública binário X.509 codificado em DER da aplicação. |

6. Selecione **Salve e valide** .

**Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Seu novo Microsoft Teams O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Microsoft Teams conector de conteúdo externo. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de equipes que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para Microsoft Teams conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

## Definir configurações de rastreamento para Microsoft Teams conector de conteúdo externo

Especifique as equipes que você deseja ter Microsoft Teams conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Microsoft Teams o conector de conteúdo externo rastreia todas as equipes do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de equipes do sistema de origem
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Microsoft Teams conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Rastreie as equipes** opções:
   - Para rastrear todas as equipes do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Excluir sites** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para todas as equipes que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de equipes do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para as equipes que você deseja incluir no rastreamento.
5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

. Microsoft Teams o conector de conteúdo externo foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Microsoft Teams conetor de conteúdo externo, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte  e. .

#### Microsoft Viva Conectar conteúdo externo

. Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage recupera mensagens e anexos de conversas em seu Microsoft Viva Envolva o sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações.

## Limitações do Microsoft Viva Conectar conteúdo externo

. Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage recupera somente conteúdo pesquisável de anexos armazenados em Microsoft SharePoint Online. Para saber mais sobre o armazenamento de anexos de arquivo em Microsoft Viva Engage, consulte Microsoft Visão geral do armazenamento de arquivos do Viva Engage recurso.

Somente membros de uma comunidade privada podem ver conteúdo pesquisável de anexos encontrados nessa comunidade. Os não membros não podem ver conteúdo pesquisável de anexos na comunidade privada, mesmo que esses anexos sejam compartilhados com eles em Microsoft Viva Envolver.

#### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

#### Configurar Microsoft Viva Envolva-se na indexação de conteúdo externo

Registre uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra para permitir o. Microsoft Viva Envolva o conector de conteúdo externo para acessar o. Microsoft Viva Sistema de origem de engate.

### Antes de Iniciar

Você precisa das seguintes credenciais e permissões para sua organização no Centro de administração do Microsoft Entra:

- Credenciais de login
- Permissão para registrar uma aplicação
- Permissão para adicionar permissões de API a uma aplicação
- Permissão para criar segredos de cliente para uma aplicação

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage recupera conteúdo do seu Microsoft Viva Envolva o sistema de origem usando a API do Yammer.

Para habilitar o conector para acessar seu Microsoft Viva Engage o sistema de origem por meio dessas APIs, você deve configurar uma aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do Microsoft Entra. Seu ServiceNow AI Platform o administrador da instância pode usar as configurações copiadas deste Microsoft Aplicação Entra para configurar o. Microsoft Viva Ative o conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Microsoft Viva Sistema de origem de engate.

## Procedimento

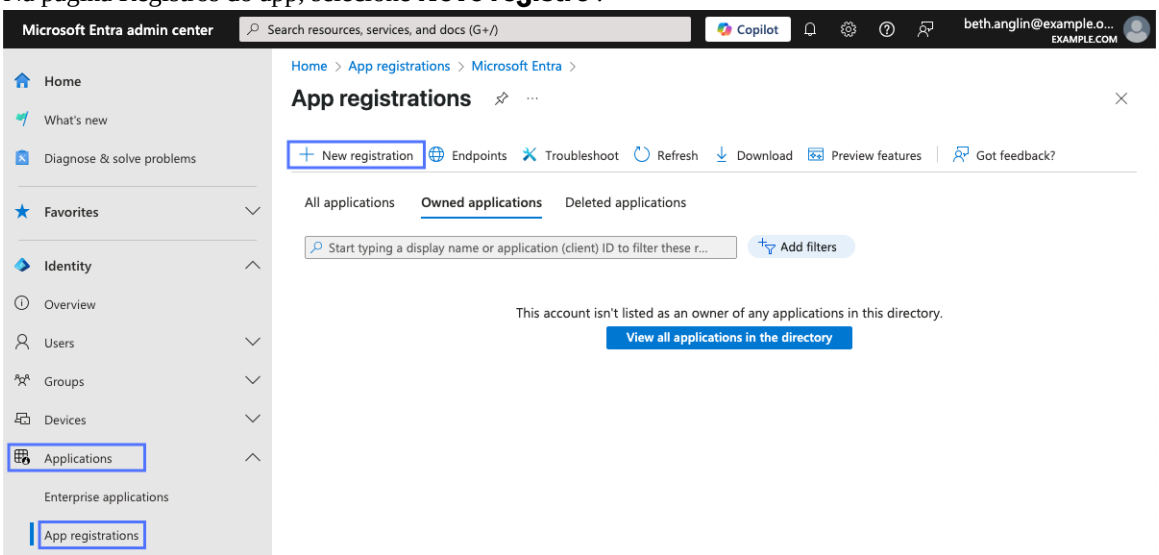
**1.** Registre uma nova aplicação no Centro de administração do Microsoft Entra.

**a.** Faça login no Centro de administração do Microsoft Entra em https://entra.microsoft.com/ .

> **Nota:** . Microsoft Viva O locatário do Engage está em Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 Nuvem do DoD, faça login em https://entra.microsoft.us/ em vez disso.

**b.** Selecionar **Aplicações** > **Registros da aplicação**.

**c.** Na página Registros do app, selecione **Novo registro** .



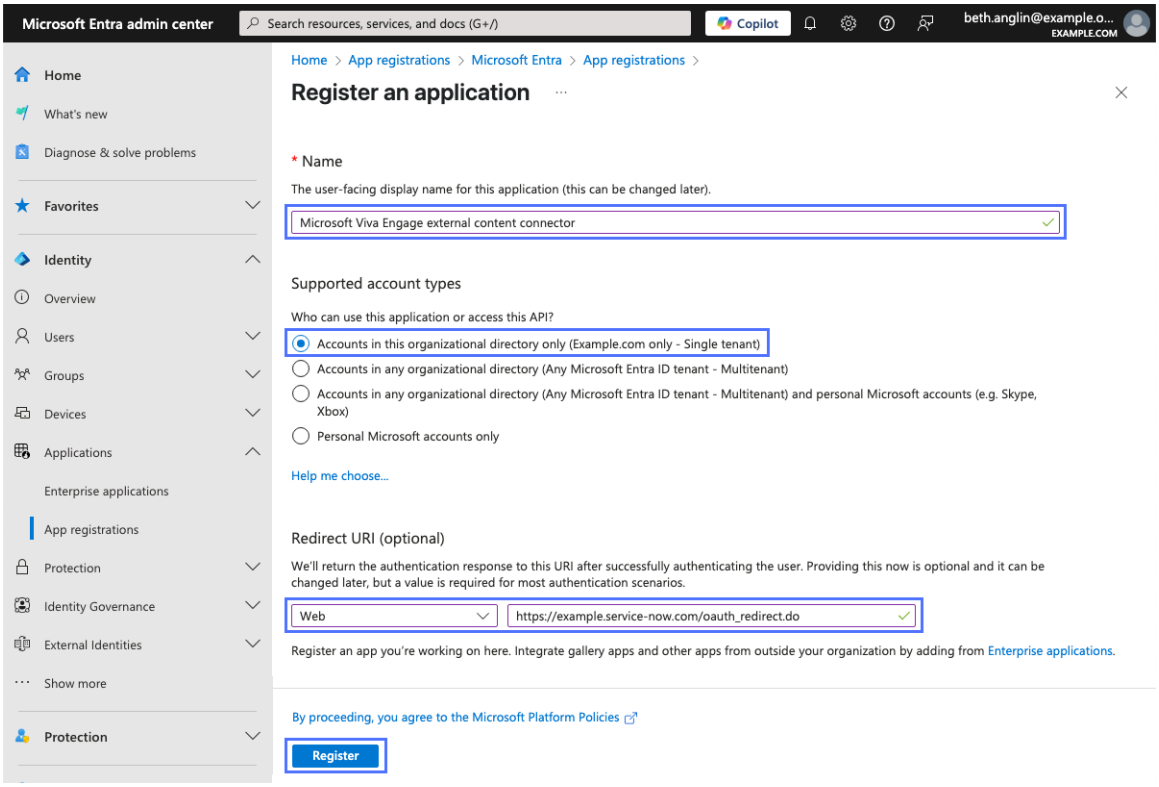

**d.** No formulário Registrar uma aplicação, preencha os seguintes campos:

| Campo | Instruções |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para sua aplicação OAuth 2,0. Por exemplo, você pode inserir Conector de conteúdo externo do Microsoft Viva Engage . |
| Tipos de conta compatíveis | Selecione **Somente contas neste diretório organizacional (somente <instance-name> - locatário único)** , em que <instance-name> é o nome do seu Microsoft Instância do Entra. |
| URI de redirecionamento (opcional) | Selecione **Web** Como o tipo de URI de redirecionamento, insira https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do Como o URI, substituindo <instance-name> com o nome de host do ServiceNow AI Platform® |

Tradução automática

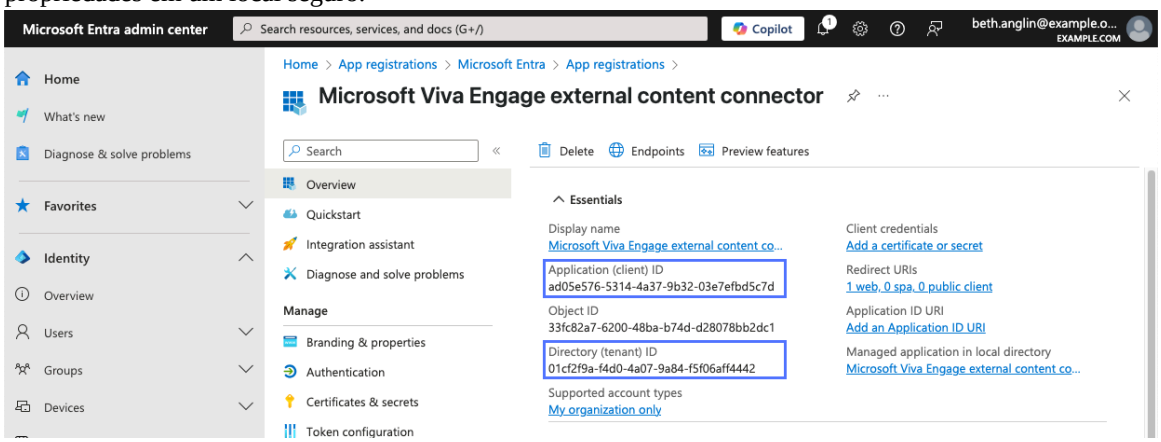
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Instruções |
| --- | --- |
| | instância em que Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage será criado. |




**e.** Selecione **Registrar**.
A página Visão geral da nova aplicação é exibida.

**2.** Registre os valores das novas aplicações **ID da aplicação (cliente)** e. **ID do diretório (locatário)** propriedades em um local seguro.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa dos IDs do locatário e do cliente da aplicação para configurar um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.

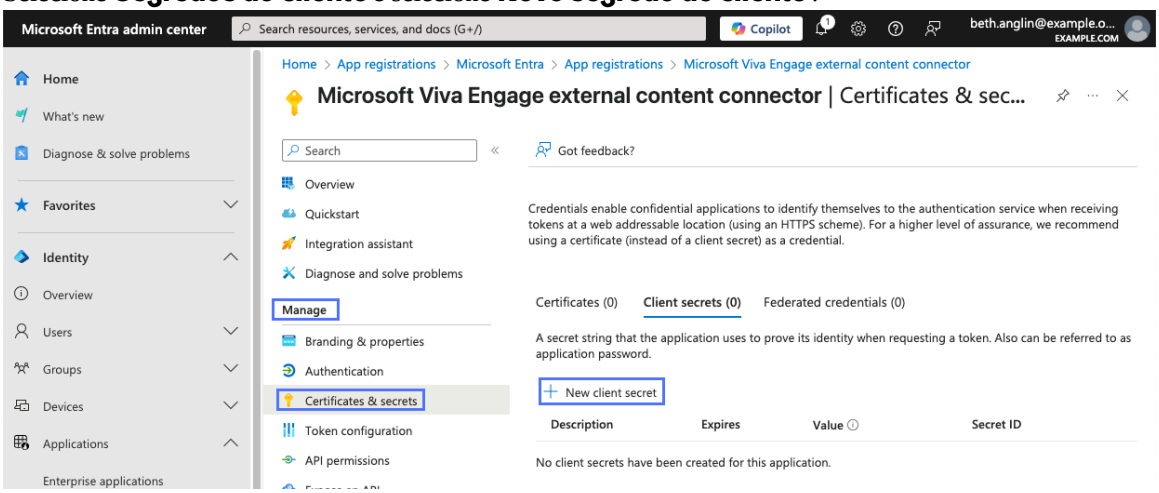
**3.** Crie um segredo do cliente para a nova aplicação.

Tradução automática

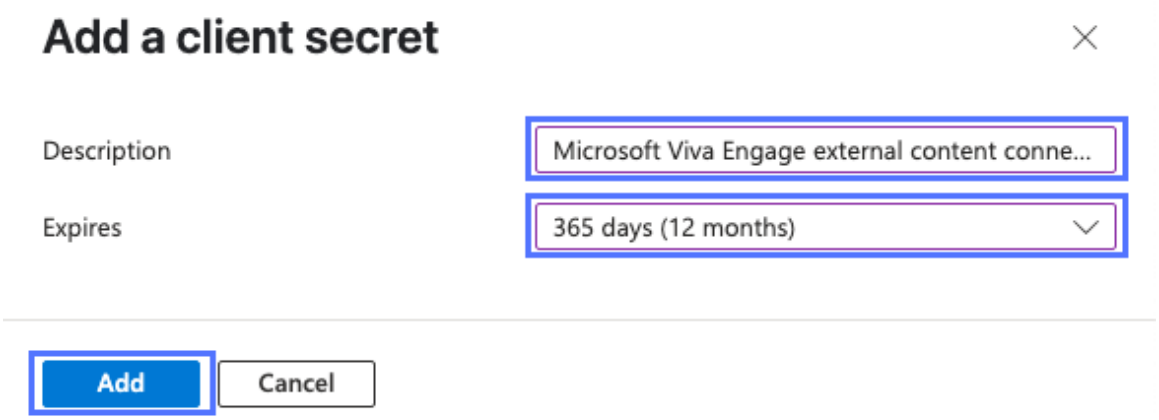
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

**b.** Selecione **Segredos do cliente** e selecione **Novo segredo do cliente** .

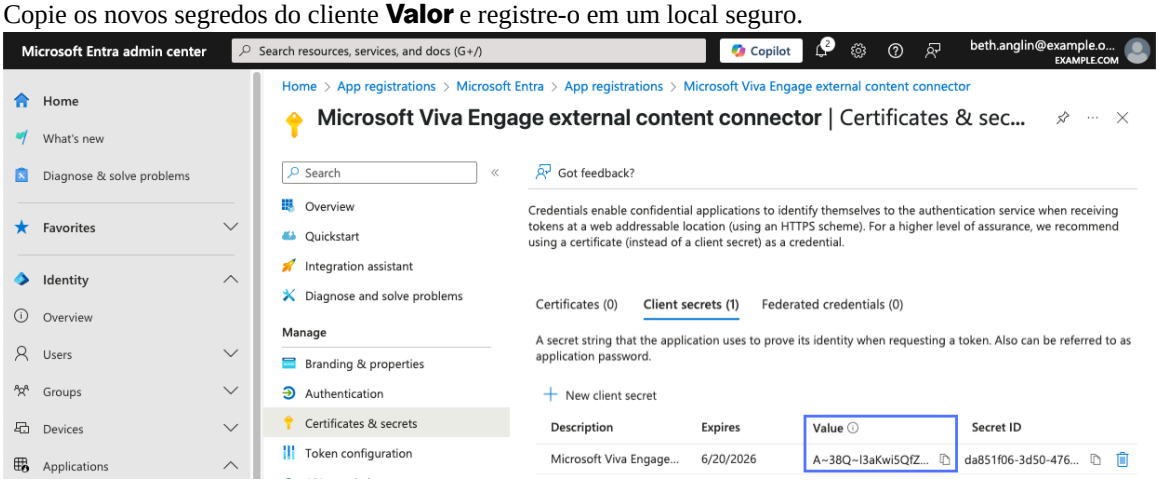



**c.** No painel Adicionar um segredo do cliente, insira uma descrição para o segredo, selecione seu período de expiração e selecione **Adicionar** .




O novo segredo do cliente aparece na lista Segredos do cliente.

**d.** Copie os novos segredos do cliente **Valor** e registre-o em um local seguro.



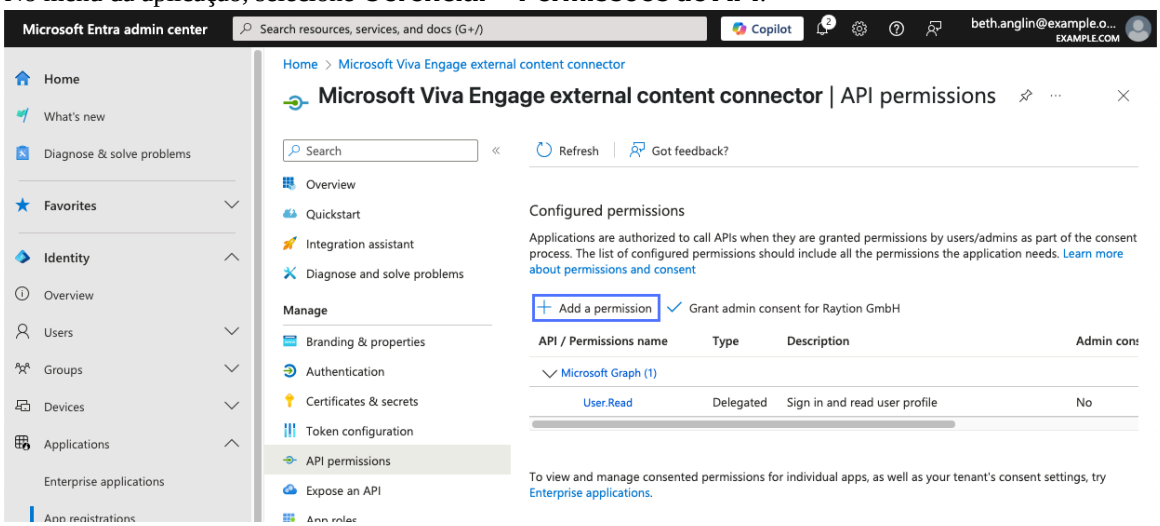

**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa do valor deste segredo do cliente para configurar um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.

Tradução automática

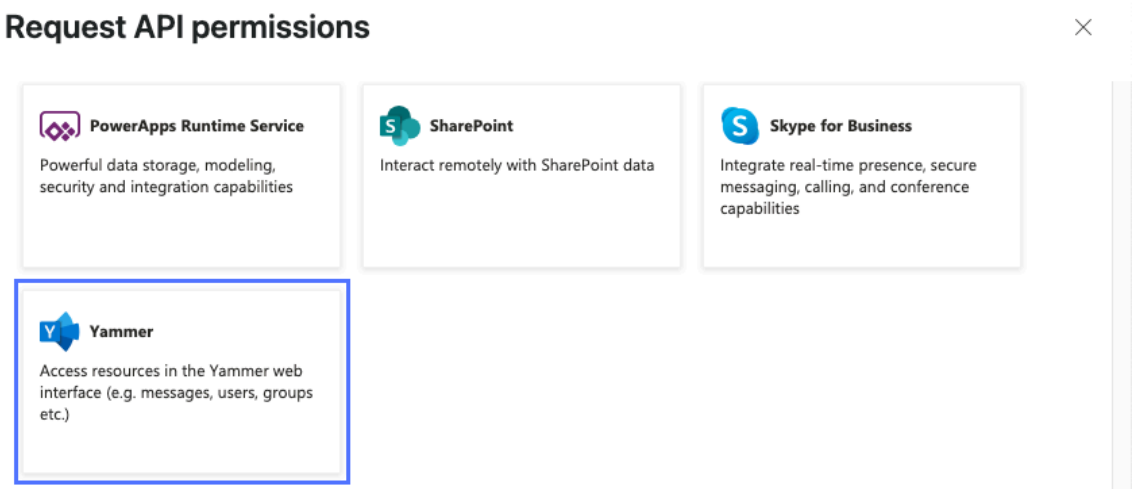
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**4.** Adicione a permissão de API do Yammer exigida pelo Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.

**a.** No menu da aplicação, selecione **Gerenciar** > **Permissões de API**.



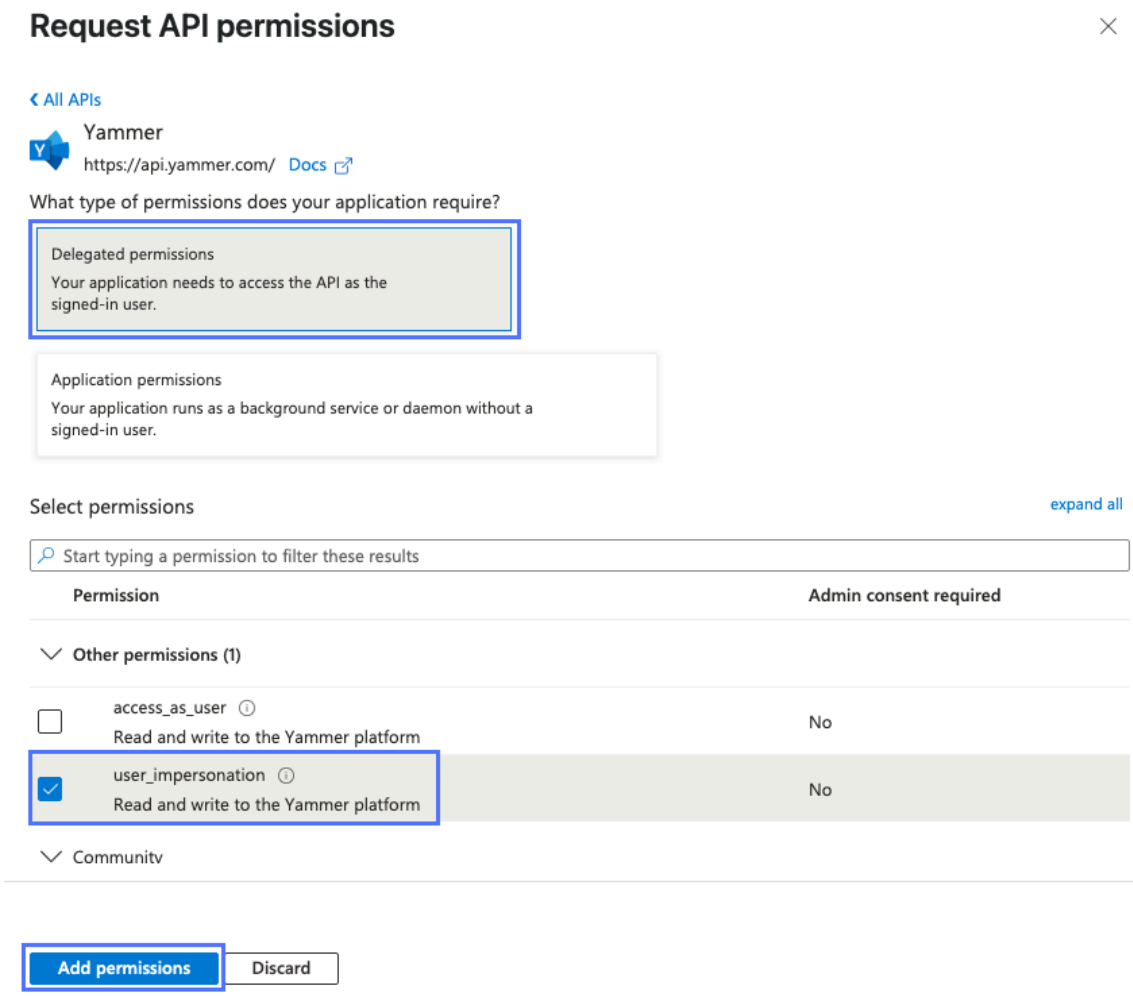

**b.** Selecione **Adicione uma permissão** e selecione **Yammer** .



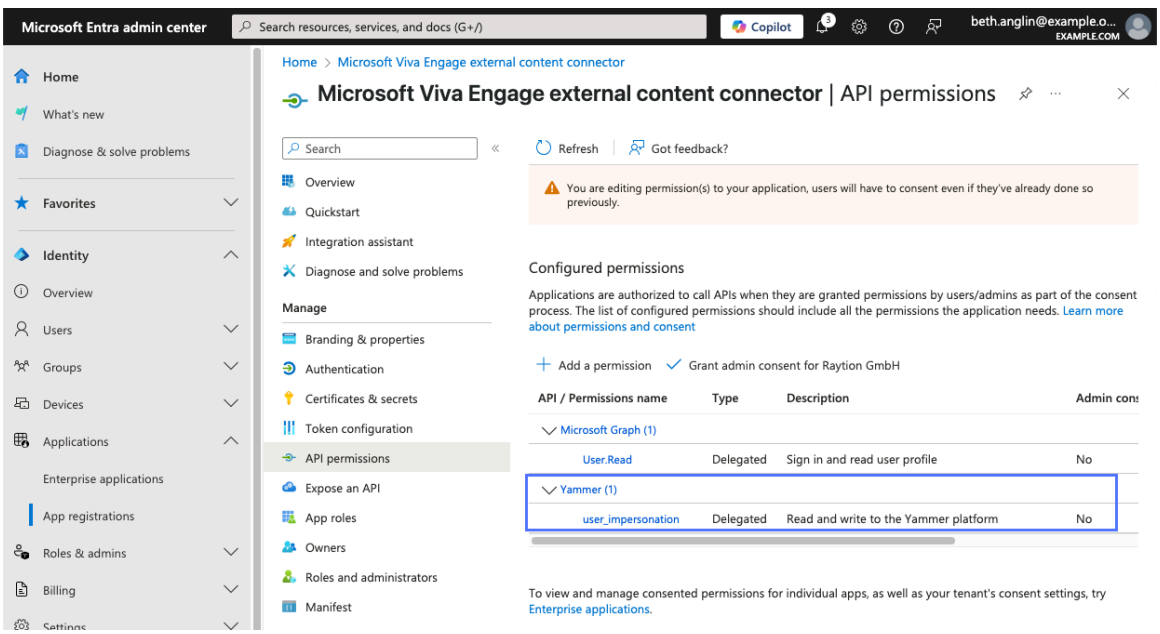

**c.** Selecione **Permissões delegadas** , em seguida, selecione a opção para **user_impersonation** e selecione **Adicionar permissões** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A nova permissão de API do Yammer aparece na lista de permissões configuradas da aplicação.




## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O ID do locatário da aplicação OAuth 2,0 e o ID do cliente que você registrou na etapa 2.
- O valor secreto do cliente que você registrou na etapa 3.d.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa desses itens para configurar um Microsoft Viva Envolva o conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft Viva Engage a instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo, consulte Crie um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.

### Crie um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Microsoft Viva Sistema de origem de engate.

#### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Microsoft Viva Ative o sistema de origem para permitir o acesso pelo Microsoft Viva Conectar conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Microsoft Viva Envolva-se na indexação de conteúdo externo.

Você precisa de credenciais de login para um Microsoft Conta de usuário do serviço Entra que pode conceder o. Microsoft Viva Ative o acesso do conector ao seu Microsoft Viva Envolver locatário.

**Nota:** Para que o conector recupere conteúdo pesquisável e metadados de uma comunidade privada em seu Microsoft Viva Ativar sistema de origem, uma destas condições deve ser verdadeira:

- A conta de usuário de serviço é membro da comunidade privada
- A conta de usuário de serviço tem o Administrador global Microsoft Função Entra
- A conta de usuário de serviço tem o Administrador de grupos Microsoft Função Entra

Para saber mais sobre funções de administrador em Microsoft Viva Engage, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/role-based-access-control/permissions-reference recurso.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Engage viva** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Microsoft Viva Conectar conteúdo externo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| URL de autoridade | URL de autoridade usada para fazer login no seu Microsoft Viva Sistema de origem de engate.<br><br>O URL de autoridade normalmente consiste em seu Microsoft URL do endpoint do serviço em nuvem, possivelmente seguido por parâmetros específicos da organização. Os URLs de endpoint do serviço em nuvem incluem:<br>○ https://login.microsoftonline.com/ (para Microsoft 365 nuvem)<br>○ https://login.microsoftonline.us/ (para Microsoft 365 GCC ou GCC High Cloud ou o. Microsoft 365 DoD)<br><br>Se você não souber o URL de autoridade a ser usado, pergunte ao Microsoft Viva Envolva o administrador para TI. |
| ID de locatário | ID do diretório (locatário) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft Viva Engage a instância.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID do diretório (locatário)** Na seção Essenciais.<br><br>Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID do diretório (locatário)** valor. |
| ID de cliente | ID da aplicação (cliente) para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft Viva Engage a instância.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Visão geral** E copie este ID do **ID da aplicação (cliente)** Na seção Essenciais. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você não puder acessar o registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador da aplicação **ID da aplicação (cliente)** valor. |
| Segredo do cliente | Valor do segredo do cliente para a aplicação OAuth 2,0 definida em Centro de administração do Microsoft Entra que concede acesso ao seu Microsoft Viva Engage a instância.<br><br>Se você tiver acesso ao registro de registro da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, você pode navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos** e copie este valor dos segredos do cliente apropriados **Valor** Campo na seção Segredos do cliente.<br><br>Se você não puder acessar o valor de segredo do cliente da aplicação OAuth 2,0 no Centro de administração do Microsoft Entra, pergunte ao Microsoft Entra administrador de TI. |

6. Selecione **Avançar**.
7. Quando solicitado, faça login no Centro de administração do Microsoft Entra usando as credenciais da sua conta de usuário de serviço, conceda à aplicação permissão para acessar seu Microsoft Viva Sistema de origem de engate.
8. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.
9. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 8, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
10. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
    Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Salve e valide** .

> **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Microsoft Viva Engage conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo Microsoft Viva Envolva as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 8 e. 10 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

## Definir configurações de rastreamento para um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo

Especifique as comunidades que você deseja Microsoft Viva Envolva o conector de conteúdo externo para rastrear. Defina filtros de inclusão ou exclusão para ditar os tipos de conteúdo que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o. Microsoft Viva Envolva o conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Microsoft Viva Conectar conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage recupera conteúdo pesquisável de todas as comunidades em seu Microsoft Viva Engage o sistema de origem e de todos os tipos de arquivo de anexo compatíveis. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Filtros de inclusão ou exclusão a serem considerados pelas comunidades ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as extensões de arquivo de anexo sejam recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Microsoft Viva Envolva o conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de comunidades rastreadas quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de conteúdo** opções:
   - Para rastrear todas as comunidades do sistema de origem, selecione **Rastrear todas as comunidades** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de comunidades do sistema de origem, selecione **Inclua somente essas comunidades** , em seguida, use **Adicionar URL a ser incluída** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para as comunidades que você deseja incluir no rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/Lj3YgLhPGsZQLZHoSnSOYB3w6` para incluir somente conteúdo pesquisável da comunidade especificada.
   - Para rastrear todas, exceto um conjunto especificado de comunidades do sistema de origem, selecione **Exclua somente essas comunidades** , em seguida, use **Adicione URL para excluir** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para as comunidades que você deseja excluir do rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/kBrGU2W3fKneiSPBU4e7Yc4PZ` para excluir conteúdo pesquisável da comunidade especificada.

### Resultado

. Microsoft Viva O conector de conteúdo externo do Engage foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu Microsoft Viva Envolva o sistema de origem usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu Microsoft Viva Conectar conteúdo externo. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## ServiceNow® conector de conteúdo externo da instância

. ServiceNow O conector de conteúdo externo da instância recupera o artigo da base de conhecimento registros (e seus anexos) do seu ServiceNow AI Platform e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações em seu ServiceNow AI Platform instância de destino.

. ServiceNow AI Platform a instância da qual você deseja que o conector de conteúdo externo recupere conteúdo pesquisável e metadados é sua *instância de origem* . A instância em que o conector executa e preenche aplicações de pesquisa com os dados recuperados é sua *instância de destino* .

Os administradores de pesquisa podem executar ou programar rastreamentos de conteúdo para recuperar conteúdo atualizado da instância de origem ou rastreamentos de mapeamento de usuário para recuperar principais de segurança atualizados da instância de origem. Os dois tipos de rastreamento alimentam seus dados para Pesquisa com IA para indexação em sua instância de destino.

Em sua instância de destino, o conteúdo indexado e os metadados são armazenados como registros em uma origem indexada específica do conector. Os administradores de pesquisa podem criar fontes de pesquisa a partir desta fonte indexada e vinculá-las a perfis de pesquisa para tornar os registros indexados pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações.

**Importante:** Suas instâncias de origem e de destino devem ser distintas uma da outra. . ServiceNow® o conector de conteúdo externo da instância não foi projetado para alimentar o conteúdo de uma instância de volta para si mesmo.

**Tópicos relacionados**

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

## Configure seu ServiceNow AI Platform® instância para indexação de conteúdo externo

Crie e configure uma conta de usuário de serviço não interativa em seu ServiceNow AI Platform® instância de origem para permitir o acesso pelo ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.

### Antes de Iniciar

Função necessária: User_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. ServiceNow O conector de conteúdo externo da instância recupera artigos da base de conhecimento e princípios de segurança de um ServiceNow AI Platform instância. Para permitir que o conector de conteúdo externo acesse esse conteúdo, você precisa configurar uma conta de usuário de serviço não interativa que o conector usará ao executar rastreamentos de mapeamento de documento e usuário.

Execute todas essas etapas no ServiceNow AI Platform a instância da qual você deseja que o conector de conteúdo externo recupere conteúdo pesquisável e metadados. Este é o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seu *instância de origem* . A instância em que o conector executa e preenche aplicações de pesquisa com os dados recuperados é sua *instância de destino* .

### Procedimento

1. Em sua instância de origem, crie um novo usuário não interativo e salve seu ID de usuário.

   a. Crie um novo usuário seguindo as etapas de Criar um usuário.

   > **Nota:** Certifique-se de selecionar **Somente acesso ao serviço web** opção no novo registro de usuário. Esta opção designa seu novo usuário como um usuário não interativo. Para saber mais sobre como os usuários não interativos diferem dos usuários interativos, consulte Sessões não interativas.

   b. Copie o. **ID do usuário** para sua nova conta de usuário da instância de origem e armazene-a em um local seguro.

   > **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam do ID de usuário desta conta de usuário ao configurar o. ServiceNow conector de conteúdo externo da instância na instância de destino.

2. Em sua instância de origem, gere e copie uma senha forte para o novo usuário.

   a. Gere uma senha forte para seu novo usuário seguindo as etapas de Configure a senha de um usuário .

   b. Armazene a senha copiada em um local seguro.

   > **Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam da senha desta conta de usuário ao configurar o. ServiceNow conector de conteúdo externo da instância na instância de destino.

3. Em sua instância de origem, adicione seu novo usuário ao **Grupo de usuários isento de MFA** seguindo as etapas de Adicione um usuário a um grupo.

   > **Nota:** A inclusão neste grupo isenta seu novo usuário do requisito padrão para usar a autenticação multifator (MFA) ao fazer login na instância de origem. Esta configuração é necessária para o funcionamento adequado do ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.

4. Em sua instância de origem, atribua cada uma das seguintes funções ao seu novo usuário seguindo as etapas de Atribuir uma função a um usuário.

| Função | Descrição |
|---|---|
| access_analyzer_admin | Concede ao usuário acesso a tabelas relacionadas ao controle de acesso em sua instância de origem, incluindo as tabelas Controle de acesso [sys_security_acl], Função [sys_user_role] e Tabela [sys_db_object]. Para saber mais sobre controle de acesso, consulte Regras da lista de controle de acesso . |
| catalog_manager | Concede ao usuário acesso a. Catálogo de serviços itens em sua instância de origem. Para obter mais detalhes sobre esta função do sistema de base, consulte Funções básicas do sistema. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Função | Descrição |
| --- | --- |
| itil | Concede ao usuário acesso a incidentes e critérios do usuário em sua instância de origem. Para obter mais detalhes sobre esta função do sistema de base, consulte Funções básicas do sistema. |
| knowledge_admin | Concede ao usuário acesso a artigos da base de conhecimento em sua instância de origem. Para obter mais detalhes sobre esta função do sistema de base, consulte Funções básicas do sistema. |
| snc_platform_rest_api_access | Concede ao usuário acesso às REST APIs da plataforma em sua instância de origem. . ServiceNow o conector de conteúdo externo da instância usa API de anexos e. API da tabela para acessar sua instância de origem durante rastreamentos. Para obter mais detalhes sobre esta função do sistema de base, consulte Funções básicas do sistema. |
| snc_read_only | Restringe o usuário ao acesso somente leitura em todas as tabelas às quais ele tem acesso. Para obter mais detalhes sobre esta função do sistema de base, consulte Função somente leitura. |

### O que Fazer Depois

Forneça os seguintes itens para ServiceNow AI Platform administrador que criará o. ServiceNow conector de instância em sua instância de destino:

- O URL do seu ServiceNow AI Platform instância de origem. Como exemplo, você pode fornecer `https://example.service-now.com/` Como o URL da instância.
- O ID do usuário do serviço não interativo que você criou em sua instância de origem, conforme copiado na etapa 1.b. Como exemplo, você pode fornecer `sn.instance.connector` Como o ID do usuário.
- A senha do usuário de serviço não interativo que você criou em sua instância de origem, conforme copiado na etapa 2.b.

Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam desses itens para configurar um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância na instância de destino para recuperar conteúdo e principais de segurança do seu ServiceNow AI Platform instância de origem.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância, consulte Crie um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.

## Crie um ServiceNow® conector de conteúdo externo da instância

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança de um ServiceNow AI Platform instância.

### Antes de Iniciar

Um usuário com a função de administrador já deve ter configurado seu ServiceNow AI Platform instância de origem para permitir o acesso pelo ServiceNow conector de conteúdo externo da instância. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações em sua instância de origem, consulte Configure seu ServiceNow AI Platform instância para indexação de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Instância da ServiceNow** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.<br><br>Você pode achar útil nomear o conector para corresponder ao nome de host da sua instância de origem. Como exemplo, se sua instância de origem for https://example-prod.service-now.com/ , você pode inserir Prod. De exemplo como o nome do conector. |
| URL da Instância | URL do ServiceNow AI Platform instância de origem da qual você deseja rastrear conteúdo pesquisável. Como exemplo, você pode inserir https://example-prod.service-now.com/ . |
| Nome de usuário | ID do usuário do serviço definido em seu ServiceNow AI Platform instância de origem.<br><br>Se você não souber o ID do usuário do serviço, pergunte ao administrador que configurou o. ServiceNow AI Platform instância de origem para indexação de conteúdo externo para ele. |
| Senha | Senha do usuário de serviço definida em seu ServiceNow AI Platform instância de origem.<br><br>Se você não souber a senha do usuário de serviço, pergunte ao administrador que configurou o. ServiceNow AI Platform instância de origem para indexação de conteúdo externo para ele. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.
7. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.
9. Selecione **Salve e valide** .

   **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo ServiceNow O conector de conteúdo externo da instância aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo ServiceNow configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo da instância e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

## Definir configurações de rastreamento para um ServiceNow® conector de conteúdo externo da instância

Especifique os tipos de conteúdo que você deseja ServiceNow conector de conteúdo externo da instância a ser recuperado ao executar rastreamentos de conteúdo.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o. ServiceNow® conector de conteúdo externo da instância para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais sobre este procedimento, consulte Crie um ServiceNow conector de conteúdo externo da instância.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o ServiceNow O conector de conteúdo externo da instância recupera todos os artigos da base de conhecimento do seu ServiceNow AI Platform instância. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector seja usado Filtros de inclusão ou exclusão para que os artigos da base de conhecimento sejam recuperados ao executar rastreamentos de conteúdo.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para ServiceNow conector de conteúdo externo da instância cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de artigos da base de conhecimento rastreados quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de descrição resumida** Opções na seção Artigos da base de conhecimento.
   - Para rastrear todos os artigos da base de conhecimento da instância de origem, selecione **Rastrear todas as descrições resumidas** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de artigos da base de conhecimento da instância de origem, selecione **Inclua somente essas descrições resumidas** , em seguida, use **Adicione padrões de descrição resumida a serem incluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir padrões de expressão regular Java que correspondam às descrições resumidas dos artigos da base de conhecimento que você deseja incluir no rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como exemplo, você pode inserir [GG]uide de iniciante Para incluir todos os artigos da base de conhecimento com descrições resumidas que contenham os termos Guia para Iniciantes ou Guia para iniciantes .

- Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de artigos da base de conhecimento da instância de origem, selecione **Exclua somente essas descrições resumidas** , em seguida, use **Adicione padrões de descrição resumida a serem excluídos** e. **Adicionar** Botão para inserir padrões de expressão regular Java que correspondam às descrições resumidas dos artigos da base de conhecimento que você deseja excluir do rastreamento.

  Como exemplo, você pode inserir (?i)[Legado] Para excluir todos os artigos da base de conhecimento com descrições resumidas que contenham os termos [Legado] ou [legado] .

**Nota:** Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte O Javadoc da classe java.regex.util.pattern .

### Resultado

. ServiceNow o conector de conteúdo externo da instância foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu ServiceNow AI Platform usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu ServiceNow conector de conteúdo externo da instância. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## ServiceNow® conector de conteúdo externo da documentação do produto

. ServiceNow® o conector de conteúdo externo da documentação do produto recupera tópicos do ServiceNow e torna seu conteúdo e metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

O sistema agenda automaticamente rastreamentos de conteúdo mensais para recuperar conteúdo atualizado da documentação do produto para uma versão de família especificada. Os administradores de pesquisa podem executar rastreamentos únicos de conteúdo para atualizar o conteúdo antes da programação.

#### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

## Crie um ServiceNow® conector de conteúdo externo da documentação do produto

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável do ServiceNow site de documentação do produto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Documentação do produto ServiceNow** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto. |
| Selecionar origem | ServiceNow AI Platform® versão da família para rastrear a documentação do produto.<br>Valores compatíveis:<br>○ *`Automatically sync to current instance`*: Rastrear a documentação do produto para ServiceNow AI Platform versão da família usada pela sua instância. Como exemplo, se sua instância tiver Yokohama O patch 3 instalado, o conector rastreia a documentação do produto para Yokohama versão da família.<br>○ *`Manually select family version`*: Especifique um ServiceNow AI Platform versão da família para a qual você deseja rastrear a documentação do produto. |
| Versão da família | ServiceNow AI Platform versão da família para a qual você deseja rastrear a documentação do produto. Este campo aparece somente quando **Selecione manualmente a versão da família** selecionado em **Versão da família** . |

6. Selecione **Salve e valide** .

   **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

7. Defina e salve configurações de rastreamento para seu novo ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto.
   Você deve salvar as configurações de rastreamento deste conector mesmo que não faça mudanças nas configurações padrão. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado
Seu novo ServiceNow O conector de conteúdo externo da documentação do produto aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Opcionalmente, você pode modificar as configurações de rastreamento do novo ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de produtos para os quais deseja que o conector rastreie a documentação. Para definir as configurações de rastreamento, consulte o tópico de tarefa vinculado na etapa 7.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações de rastreamento e execute rastreamentos únicos para o novo conector. Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte . O conector executa rastreamentos de documentos automaticamente em uma programação mensal.

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

## Definir configurações de rastreamento para ServiceNow® conector de conteúdo externo da documentação do produto

Escolha os produtos que você deseja ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto para rastrear a documentação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa é opcional. Por padrão, o ServiceNow o conector de conteúdo externo da documentação do produto rastreia a documentação para todos ServiceNow produtos. Você só precisa executar esta tarefa se quiser excluir a documentação de alguns produtos dos rastreamentos do conector.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação do produto cujas configurações você deseja modificar.
3. Na guia Configurações do editor de conectores, selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando os produtos para os quais você deseja rastrear a documentação.
   Por padrão, todos os produtos são selecionados. Você pode usar a opção no cabeçalho da lista para marcar ou desmarcar todos os produtos.
5. Selecione **Save** (Salvar).

### Resultado

. ServiceNow o conector de conteúdo externo da documentação do produto foi atualizado com o escopo de rastreamento escolhido.

## Slack conector de conteúdo externo

. Slack o conector de conteúdo externo recupera mensagens e anexos de canais públicos em seu Slack sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA aplicações.

#### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

## Configurar Slack para indexação de conteúdo externo

Crie um Slack Aplicação de API para permitir o. Slack conector de conteúdo externo para rastrear canais públicos em seu Slack sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Você precisa de permissão para criar Slack Aplicações de API em sua organização Slack espaço.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Slack o conector de conteúdo externo recupera conteúdo de canais públicos em seu Slack sistema de origem usando um Slack Aplicação de API. Você precisa criar esta aplicação e definir suas configurações OAuth para permitir que o conector de conteúdo externo acesse seu Slack espaço.

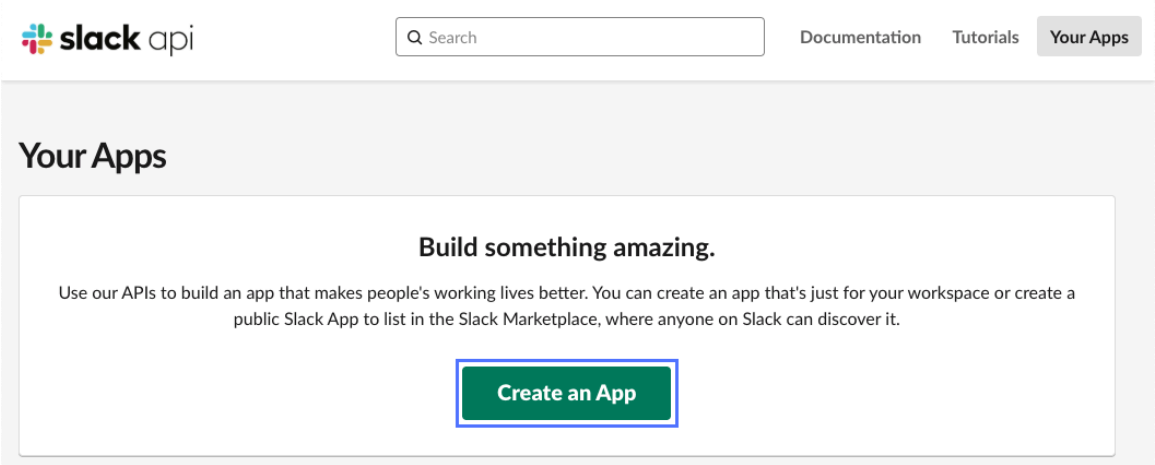
Seu ServiceNow AI Platform os administradores de instância precisam de Slack ID do cliente e segredo da aplicação de API para configurar o. Slack conector de conteúdo externo para conexão adequada com o. Slack sistema de origem.

### Procedimento

1. Navegue até Slack API: Página Aplicações em https://api.slack.com/apps .
2. Se solicitado, entre em seu Slack e selecione o espaço que você deseja que o conector de conteúdo externo rastreie.
3. Selecione **Crie um app** .

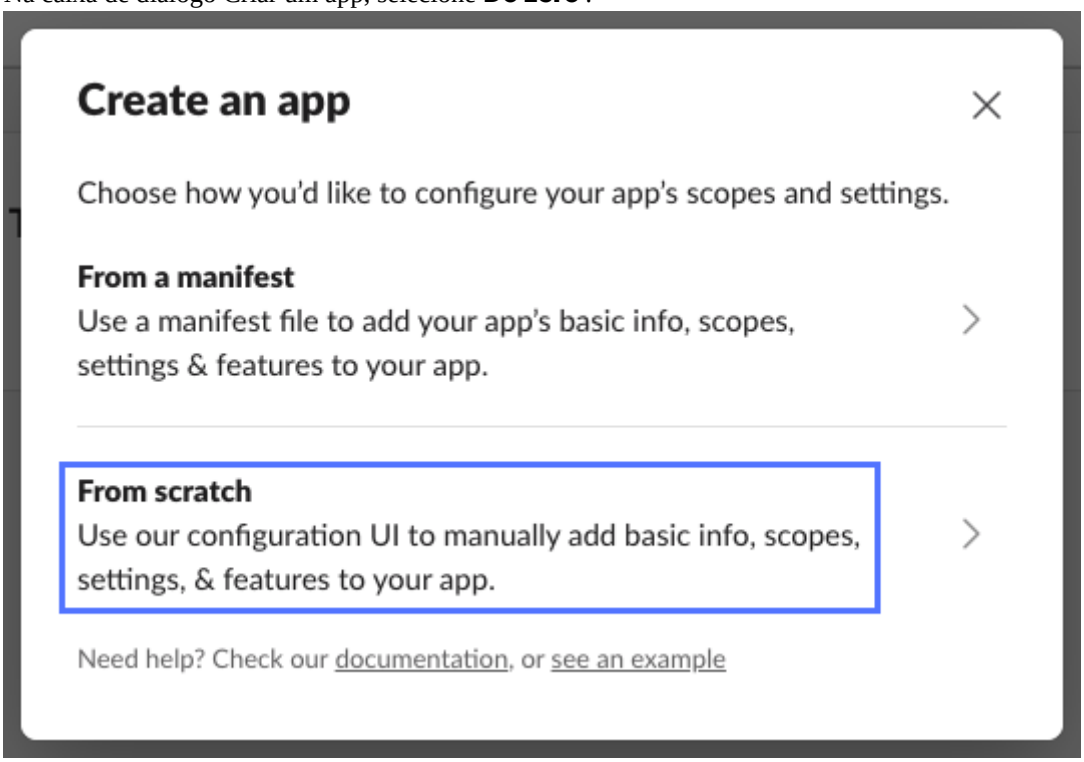
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Se você já tiver aplicações existentes nesta página, selecione **Criar novo aplicativo** em vez disso.

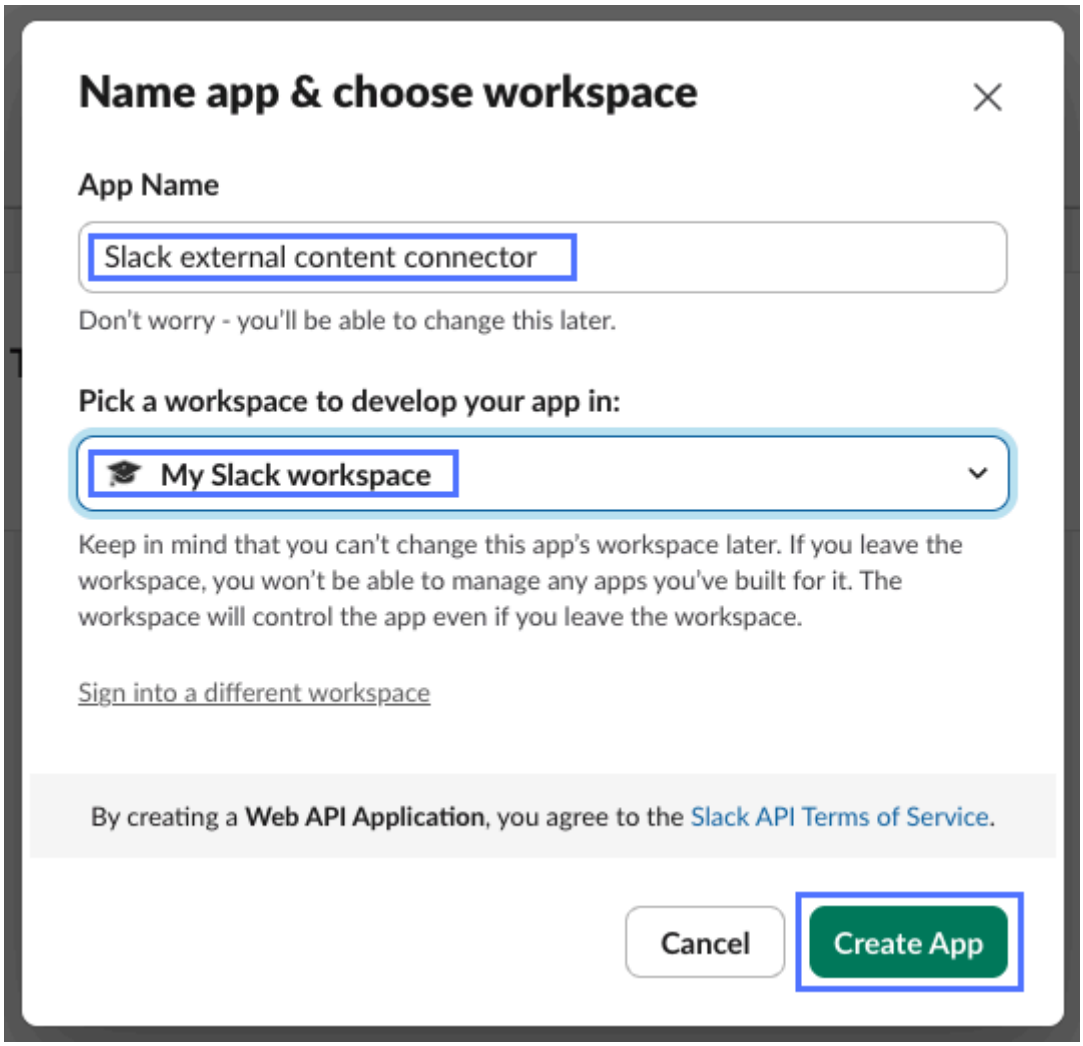
4. Na caixa de diálogo Criar um app, selecione **Do zero** .




5. Na caixa de diálogo Nomear app e Escolher espaço, especifique um nome e um espaço para sua aplicação.
   a. Em **Nome da aplicação** , insira um nome para sua aplicação.
   b. Em **Escolha um espaço para desenvolver seu app** , selecione o espaço que você deseja que o conector de conteúdo externo rastreie.
   c. Selecione **Criar app** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

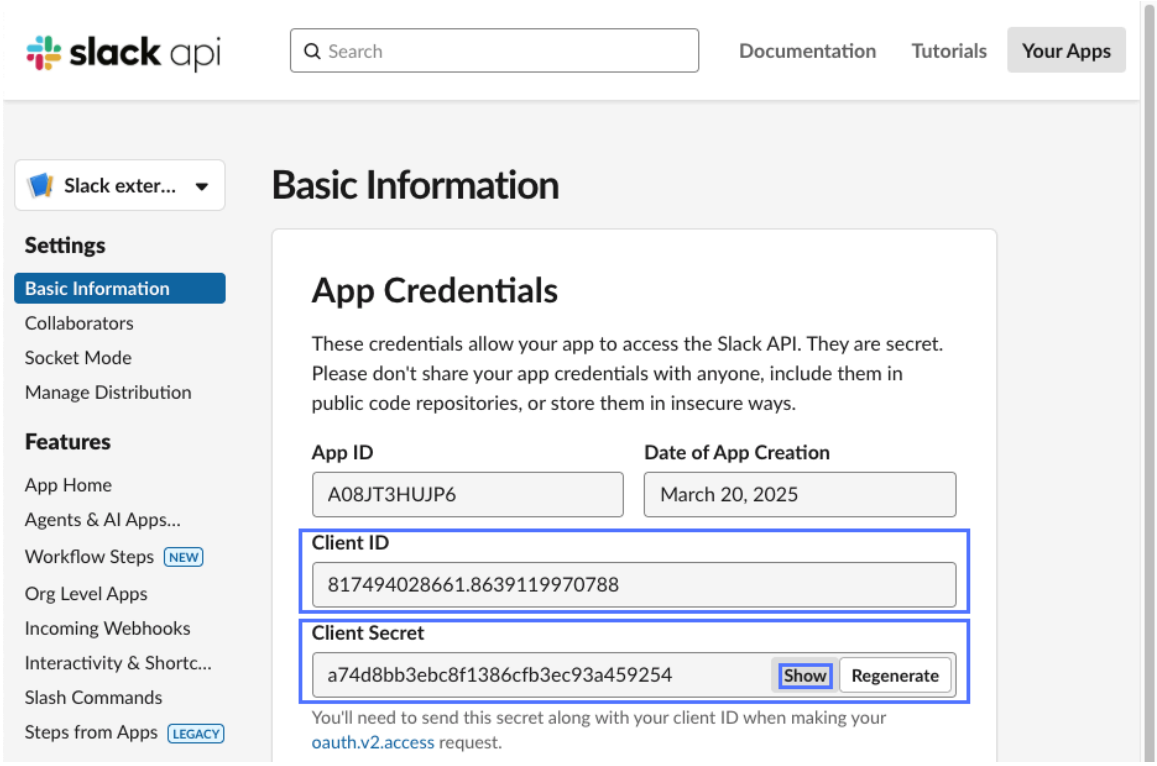



A página Configurações da aplicação é exibida, abra a página Informações básicas.

6. Na seção Credenciais do app, selecione **Mostrar** para exibir o. **Segredo do cliente** valor do campo e, em seguida, registre a aplicação **ID do cliente** e. **Segredo do cliente** valores em um local seguro.

Tradução automática

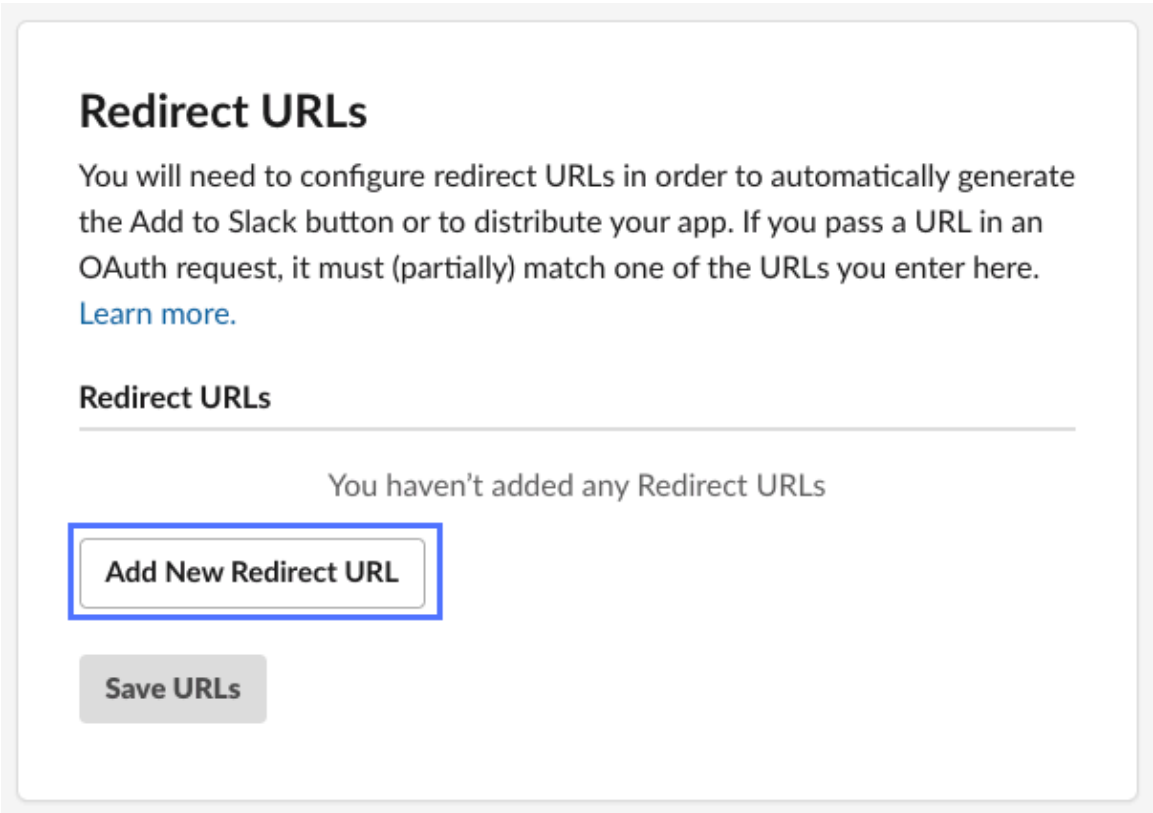
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores de instância precisam desses valores para configurar o. Slack conector de conteúdo externo.

7. Navegar até **Recursos** > **OAuth e Permissões**.
8. Na página OAuth e Permissões, configure um URL de redirecionamento para a aplicação.

   a. Na seção URLs de redirecionamento, selecione **Adicionar novo URL de redirecionamento** .



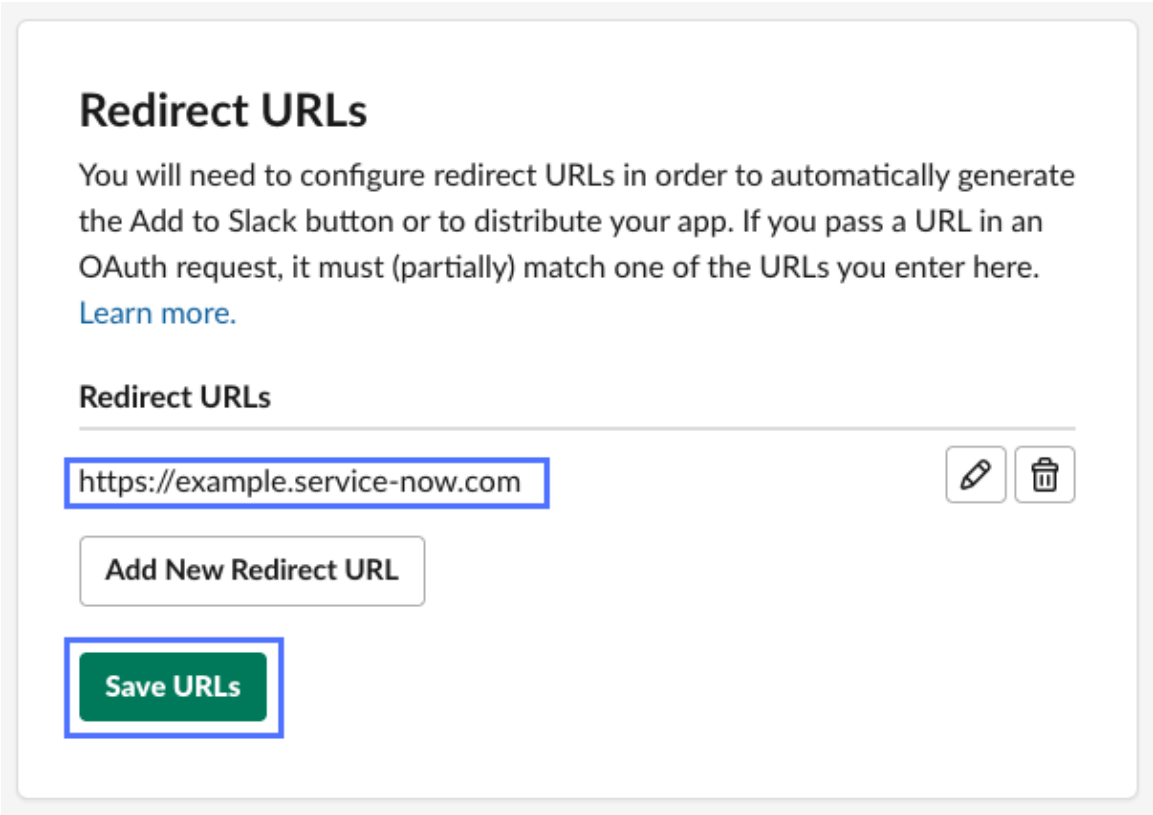

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Insira o URL do seu ServiceNow AI Platform® instância, `https://<instance-name>.service-now.com` , substituindo `<instance-name>` com o nome da sua instância.

**c.** Selecione **Adicionar**.

**d.** Selecione **Salvar URLs** .



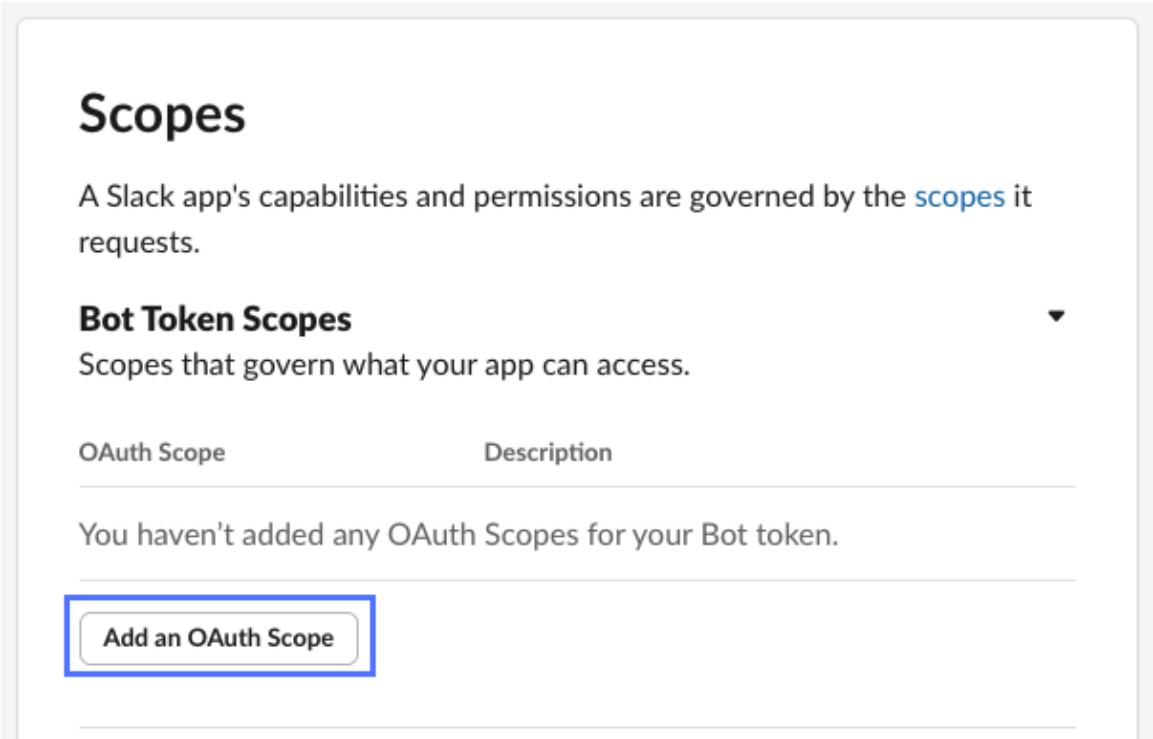

**9.** Na página OAuth e Permissões, na subseção Escopos de token de bot da seção Escopos, configure cada um desses escopos de token de bot para a aplicação.

- canais:histórico
- canais:ingressar
- canais:ler
- files:read
- remote_files:read
- team:read
- users:read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

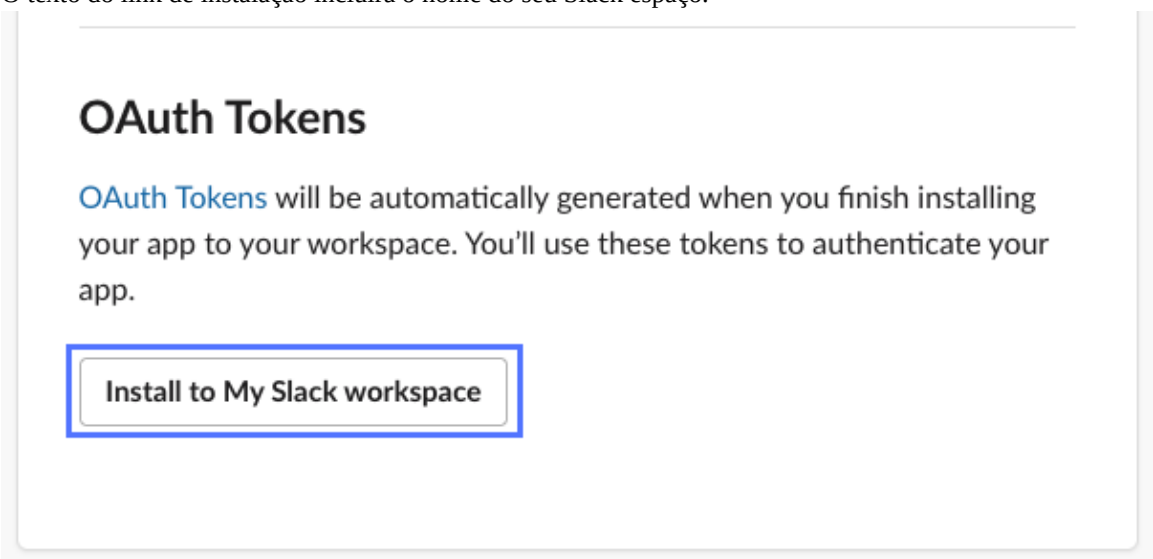
**a.** Selecione **Adicione um escopo OAuth** .




**b.** Insira o nome do escopo OAuth para filtrar a lista de escopos e selecione a entrada do escopo.
O escopo selecionado aparece na lista de escopos de token de bot para sua aplicação.

**10.** Na página OAuth e Permissões, instale a aplicação em seu Slack espaço.

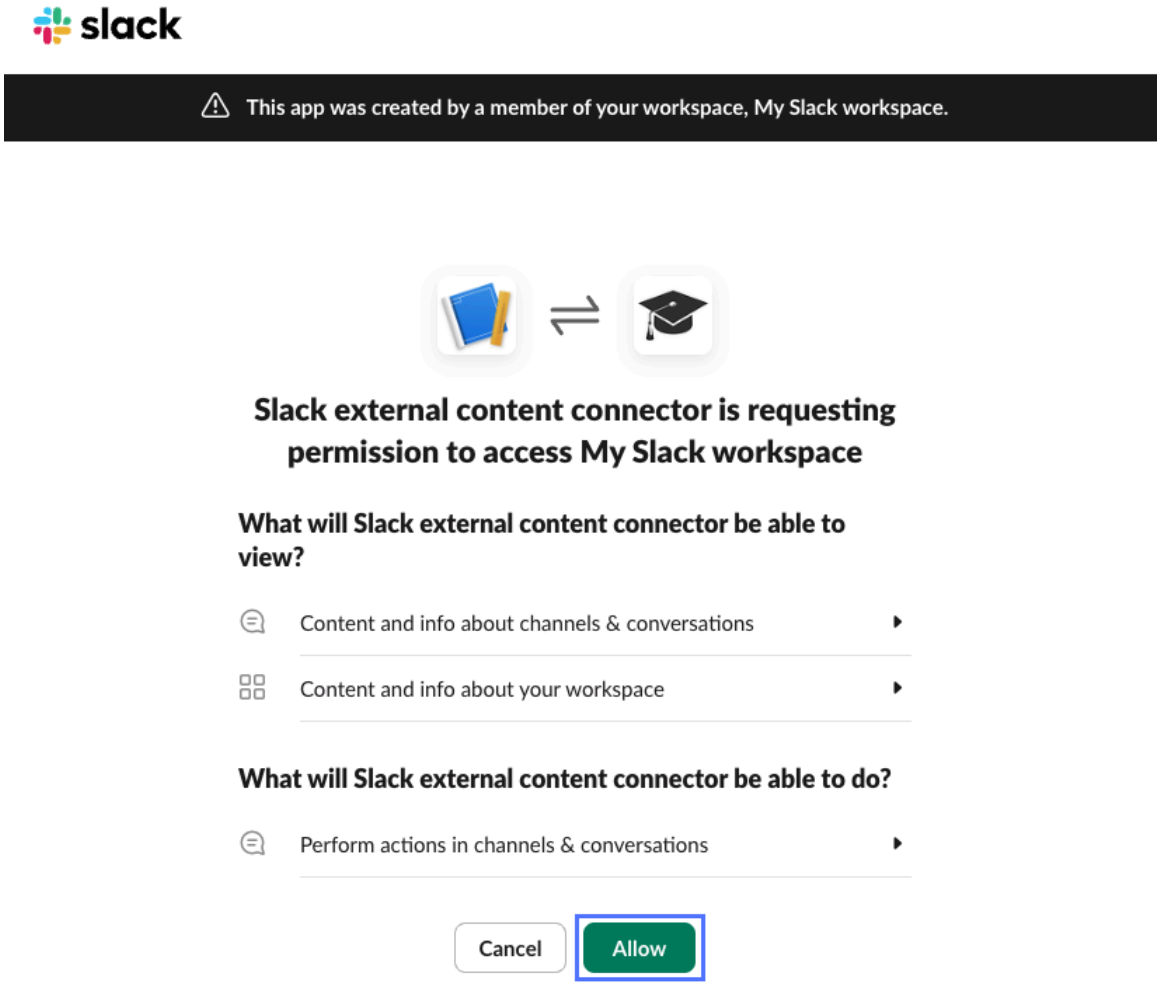
**a.** Na seção Tokens OAuth, selecione o link para instalar a aplicação em seu Slack espaço.
O texto do link de instalação incluirá o nome do seu Slack espaço.




Tradução automática

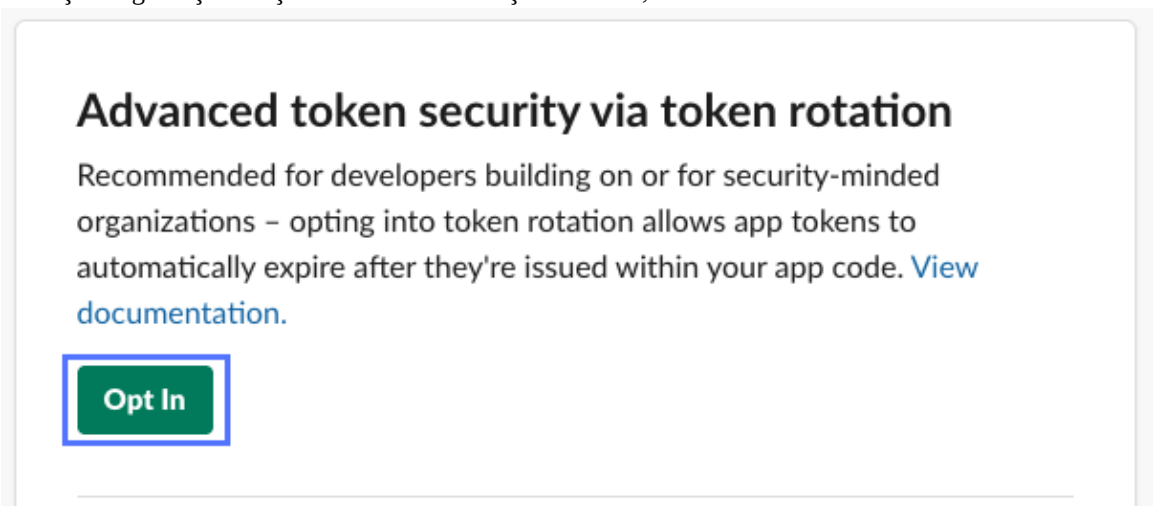
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Na página de confirmação, selecione **Permitir** .




**11.** Na página OAuth e Permissões, opte pela rotação de token para a aplicação.

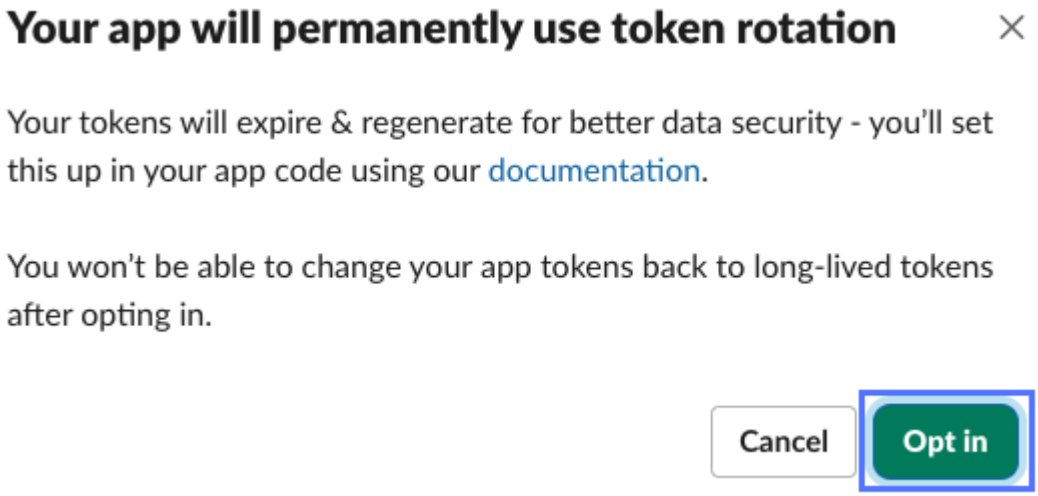
**a.** Na seção Segurança avançada de token via rotação de token, selecione **Aceite** .




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**b.** Na página de confirmação, selecione **Aceite** .




### O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- . Slack ID do cliente da aplicação de API e segredo do cliente que você registrou na etapa 6.
- O URL em que está Slack o espaço está acessível. Geralmente, isso é https://slack.com .

Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam desses itens para configurar um Slack conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Slack instância.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Slack conector de conteúdo externo, consulte Crie um Slack conector de conteúdo externo.

## Crie um Slack conector de conteúdo externo

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável de canais públicos em seu Slack sistema de origem.

### Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Slack sistema de origem para permitir o acesso pelo Slack conector de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Slack para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na página Escolher origem, selecione **Atraso** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Slack conector de conteúdo externo. |
| ID de cliente | ID do cliente para Slack Aplicação de API que permite que o conector de conteúdo externo acesse seu Slack espaço.<br><br>Se você não souber o ID do cliente da aplicação, pergunte ao Slack administrador de ti. |
| Segredo do cliente | Segredo do cliente para Slack Aplicação de API que permite que o conector de conteúdo externo acesse seu Slack espaço.<br><br>Se você não souber o segredo do cliente da aplicação, pergunte ao Slack administrador de ti. |
| URL | URL em que está Slack o espaço está acessível. Geralmente, isso é https://slack.com . |
| Estou ciente de que este conector rastreia documentos somente de canais públicos e que esses documentos podem ser acessados por todos os usuários que têm acesso ao configurados Pesquisa com IA. | Opção confirmando que você entendeu que o. Slack o conector de conteúdo externo não rastreia permissões de acesso de usuário e grupo e recupera apenas conteúdo de mensagens e documentos em canais públicos. |

6. Selecione **Salve e valide** .

> **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Slack O Conector de conteúdo externo aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Opcionalmente, você pode definir configurações de rastreamento para o novo Slack conector de conteúdo externo. Usando essas configurações, você pode limitar o conjunto de canais públicos que deseja que o conector rastreie ou definir as extensões de arquivo para documentos que deseja que os rastreamentos do conector incluam ou excluam. Para saber como definir as configurações de rastreamento do conector, consulte Definir configurações de rastreamento para Slack conector de conteúdo externo.

Se você quiser que o conector rastreie tudo no sistema de origem e não quiser aplicar filtros de inclusão ou exclusão de extensão de arquivo, ignore a definição das configurações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de rastreamento e defina uma programação de rastreamento para o novo conector ou execute rastreamentos únicos para ele. Para obter detalhes sobre como definir uma programação de rastreamento, consulte . Para saber mais sobre como executar rastreamentos únicos, consulte .

Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

### Definir configurações de rastreamento para Slack conector de conteúdo externo

Especifique os canais públicos que você deseja Slack conector de conteúdo externo a ser rastreado. Defina filtros de inclusão ou exclusão para extensões de arquivo para ditar os tipos de documentos que o rastreamento recupera e alimenta Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar

Um administrador já deve ter criado o. Slack conector de conteúdo externo para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Slack conector de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Slack o conector de conteúdo externo rastreia todos os canais públicos do sistema de origem especificado e envia documentos com todas as extensões de arquivo compatíveis para Pesquisa com IA para indexação. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Rastreie somente um conjunto especificado de canais públicos do sistema de origem
- Inclua somente documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem
- Exclua documentos com extensões de arquivo específicas ao rastrear o sistema de origem

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Slack conector de conteúdo externo cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Especifique o escopo de rastreamento do conector selecionando uma das opções a seguir **Canais a serem rastreados** opções:
   - Para rastrear todos os canais públicos do sistema de origem, selecione **Todos** e, opcionalmente, selecione **Excluir canais** e usam **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para todos os canais públicos que você deseja excluir do rastreamento.
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de canais públicos do sistema de origem, selecione **Especificar** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para os canais públicos que você deseja incluir no rastreamento.

   **Importante:**

   Ao especificar URLs para Slack sempre use o formato que inclui seu Slack nome de host do espaço seguido por /arquivamentos/ E um ID de canal, como neste exemplo: https://example.slack.com/archives/C69S1L3SS . Você pode obter o URL de um canal selecionando e segurando (ou clicando com o botão direito do mouse) o canal em Slack e, em seguida, selecionando **Copiar** > **Copiar link** no menu de contexto.

   Não use URLs do canal que incluem app.slack.com como o nome do host, como https://app.slack.com/client/TP6U2MGFM/C69S1L3SS , pois eles não são compatíveis com Slack conector de conteúdo externo.

5. **Opcional:** Para aplicar filtros de inclusão ou exclusão a um rastreamento com base em extensões de arquivo, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Filtrar por extensão de arquivo** .

   b. Para especificar o tipo de filtro, selecione **Incluir** ou **Excluir** .
   Selecione **Incluir** se você quiser que o rastreamento recupere somente documentos que tenham uma das extensões de arquivo especificadas. Selecione **Excluir** se você quiser que o rastreamento recupere todos os documentos, exceto aqueles que têm uma das extensões de arquivo especificadas.

   c. Em **Extensão do arquivo** , selecione as extensões de arquivo que você deseja incluir ou excluir.
   Para obter detalhes sobre as extensões de arquivo compatíveis, consulte Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo.

6. Selecione **Salvar** .

### Resultado

. Slack o conector de conteúdo externo foi atualizado com o escopo de rastreamento e as configurações de filtro de extensão de arquivo.

### O que Fazer Depois

Agora que você configurou o rastreamento para seu Slack conetor de conteúdo externo, você pode programar rastreamentos para serem executados de forma recorrente ou executar rastreamentos únicos sob demanda. Para obter detalhes sobre rastreamentos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

programação, consulte . Para saber como executar rastreamentos únicos sob demanda, consulte .

### Conector de conteúdo externo do Webcrawler

O Conector de conteúdo externo do Webcrawler recupera páginas e subdomínios de um site público e torna seu conteúdo e metadados pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações.

**Tópicos relacionados**

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

### Fontes da Web predefinidas para o conector de conteúdo externo do Webcrawler

Lista de fontes da Web públicas predefinidas das quais os administradores de pesquisa podem recuperar conteúdo pesquisável usando o Conector de conteúdo externo do Webcrawler.

| Fonte da Web | URL |
|---|---|
| Apple Suporte | https://support.apple.com/ |
| Atlassian Bitbucket | https://support.atlassian.com/bitbucket-server/ |
| Atlassian Confluence Cloud | https://support.atlassian.com/confluence-cloud/ |
| Atlassian Jira Nuvem | https://support.atlassian.com/jira-software-cloud/ |
| Atlassian Trello | https://support.atlassian.com/trello/ |
| Box Inc | https://support.box.com/hc/en-us |
| Cisco VPN AnyConnect | https://www.cisco.com/c/en/us/support/security/anyconnect-secure-mobility-client/series.html#~tab-documents |
| Citrix VDI do receptor | https://support.citrix.com |
| Dropbox | https://help.dropbox.com/ |
| GitHub | https://docs.github.com/en |
| GlobalProtect | https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/ |
| Gmail | https://support.google.com/mail |
| Google Calendário | https://support.google.com/calendar |
| Google Bate-papo | https://support.google.com/chat |
| Google Chrome | https://www.google.com/chrome/ |
| Google Documentos, Planilhas, Apresentações | https://support.google.com/docs |
| Google Drive | https://support.google.com/drive |
| Google Reunião | https://support.google.com/meet |
| HubSpot | https://knowledge.hubspot.com/ |
| Microsoft BitLocker | https://learn.microsoft.com/en-us/windows/security/operating-system-security/data-protection/bitlocker/ |
| Microsoft Dynamics 365 | https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/ |
| Microsoft Escritório | https://learn.microsoft.com/en-us/office/ |
| Microsoft OneDrive | https://support.microsoft.com/en-us/onedrive |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Fonte da Web | URL |
|---|---|
| Microsoft Power BI | https://learn.microsoft.com/en-us/power-bi/ |
| Microsoft SharePoint | https://support.microsoft.com/en-us/sharepoint |
| Microsoft Teams | https://support.microsoft.com/en-us/teams |
| Microsoft Windows | https://learn.microsoft.com/en-us/windows/ |
| Noção | https://www.notion.com/help |
| Okta | https://support.okta.com/help |
| Carteiro | https://learning.postman.com/ |
| Salesforce | https://help.salesforce.com/ |
| Slack | https://slack.com/help |
| Splunk | https://docs.splunk.com/Documentation |
| Tableau | https://www.tableau.com/support/help |
| Webex | https://help.webex.com/ |
| Zoom | https://support.zoom.com/hc |

Para obter detalhes sobre como criar e configurar conectores de conteúdo externo do Webcrawler, consulte Criar um conector de conteúdo externo do Webcrawler e. Defina as configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo do Webcrawler.

### Criar um conector de conteúdo externo do Webcrawler

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável de páginas e subdomínios em um sistema de código-fonte da Web público. Selecione em uma lista de fontes da Web predefinidas ou especifique sua própria fonte da Web.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Webcrawler** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página Configurações de conexão, especifique a fonte da Web da qual você deseja recuperar o conteúdo pesquisável.
   - Para recuperar conteúdo pesquisável de uma fonte da Web na lista de fontes da Web predefinidas, selecione **Fonte da web predefinida** lado a lado e selecione a fonte da web desejada na lista.
   - Para recuperar conteúdo pesquisável de uma fonte da Web pública não incluída na lista, selecione **Origem da web personalizada** lado a lado. Insira um nome para o conector e o URL da fonte da Web selecionada e selecione a opção de isenção de responsabilidade jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Defina as configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo do Webcrawler.
7. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.
9. Selecione **Salve e valide** .

   **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo conector de conteúdo externo do Webcrawler aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável com seu novo conector, você precisa configurar e executar um rastreamento de conteúdo para ele. Você pode modificar as novas configurações de rastreamento do Conector de conteúdo externo do Webcrawler e criar rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Defina as configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo do Webcrawler.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Defina as configurações de rastreamento para um conector de conteúdo externo do Webcrawler

Especifique as páginas e subdomínios que você deseja que o Conector de conteúdo externo do Webcrawler recupere da fonte da Web especificada.

### Antes de Iniciar
Um administrador já deve ter criado o Conector de conteúdo externo do Webcrawler para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Criar um conector de conteúdo externo do Webcrawler.

Função necessária: ais_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o conector de conteúdo externo do Webcrawler rastreia todas as páginas e subdomínios do sistema de origem especificado. Você só precisa executar esta tarefa se quiser especificar filtros de inclusão ou exclusão para os subdomínios a serem rastreados ou páginas a serem recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo.

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do Conector de conteúdo externo do Webcrawler cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Na página Configurações de conexão, especifique a fonte da Web que você deseja rastrear:
   - Para rastrear páginas e subdomínios de uma fonte da Web predefinida, selecione **Fonte da web predefinida** e selecione uma fonte da web na lista fornecida.
   - Para rastrear páginas e subdomínios de uma fonte da Web que não é mostrada na lista, selecione **Origem da web personalizada** .
5. Selecione **Avançar**.
6. Para especificar o conjunto de páginas e subdomínios rastreados quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das opções a seguir **Filtragem de conteúdo** opções:
   - Para rastrear todas as páginas e subdomínios do sistema de origem, selecione **Rastrear todo o conteúdo** .
   - Para rastrear somente um conjunto especificado de páginas e subdomínios do sistema de origem, selecione **Inclua somente esses URLs** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para páginas e subdomínios que você deseja incluir no rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `https://support.apple.com/ipad` para incluir somente conteúdo pesquisável do subdomínio especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para rastrear todos, exceto um conjunto especificado de páginas e subdomínios do sistema de origem, selecione **Exclua somente esses URLs** , em seguida, use **Adicionar URL** e. **Adicionar** Botão para inserir URLs para páginas e subdomínios que você deseja excluir do rastreamento.

  Por exemplo, você pode inserir `https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/KCSArticleDetail` para excluir conteúdo pesquisável do subdomínio especificado.

### Resultado
O Conector de conteúdo externo do Webcrawler é atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois
Para recuperar conteúdo da fonte da Web pública usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para o Conector de conteúdo externo do Webcrawler. Para saber mais sobre como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

## Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide

. Zendesk O conector de conteúdo externo do Guide recupera artigos e anexos de bases de conhecimento em seu Zendesk Oriente o sistema de origem e torna o conteúdo e os metadados pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações.

### Tópicos relacionados

Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

## Configurar Zendesk para indexação de conteúdo externo

Crie um token de API em Zendesk Central de administração para permitir o. Zendesk Conector de conteúdo externo do Oriente para acessar seu Zendesk sistema de origem.

### Antes de Iniciar
Você precisa de acesso de administrador ao seu Zendesk instância.

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Zendesk O Conector de conteúdo externo do Guide recupera documentos e permissões de usuário do seu Zendesk sistema de origem usando Zendesk API.

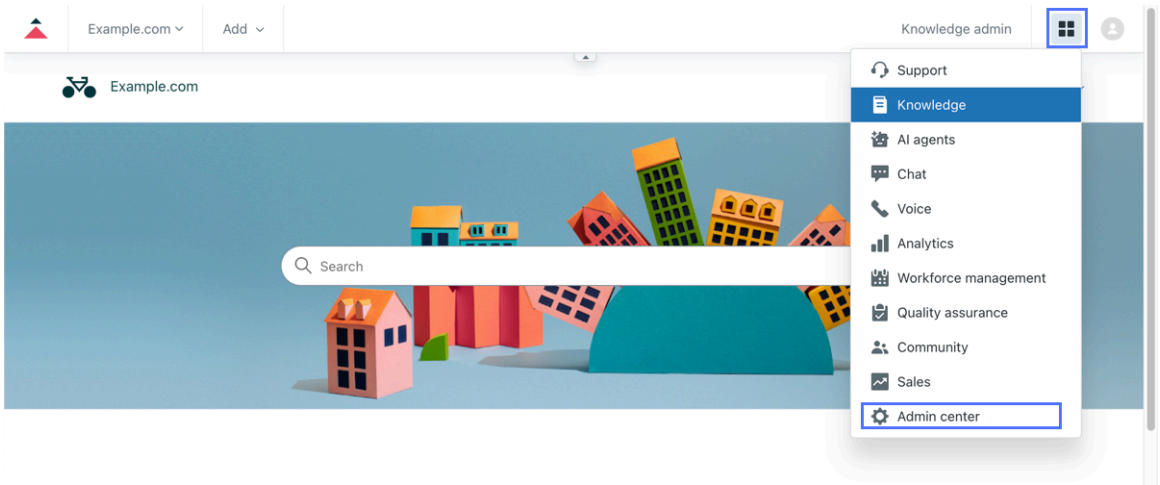
Para permitir que o conector acesse seu Zendesk sistema de origem por meio de Zendesk API, você deve criar um token de API no Zendesk Central de administração. Seu ServiceNow AI Platform O administrador da instância pode usar este token de API para configurar o. Zendesk Guie o conetor externo para conexão adequada ao seu sistema de origem.

### Procedimento

1. Navegue até `https://<subdomain>.zendesk.com` , em que `<subdomain>` é o identificador exclusivo do seu Zendesk instância.
2. Faça login com seu Zendesk credenciais de administrador.
3. Selecione seu ícone para abrir o menu do app e selecione **Central de administração** .

Tradução automática

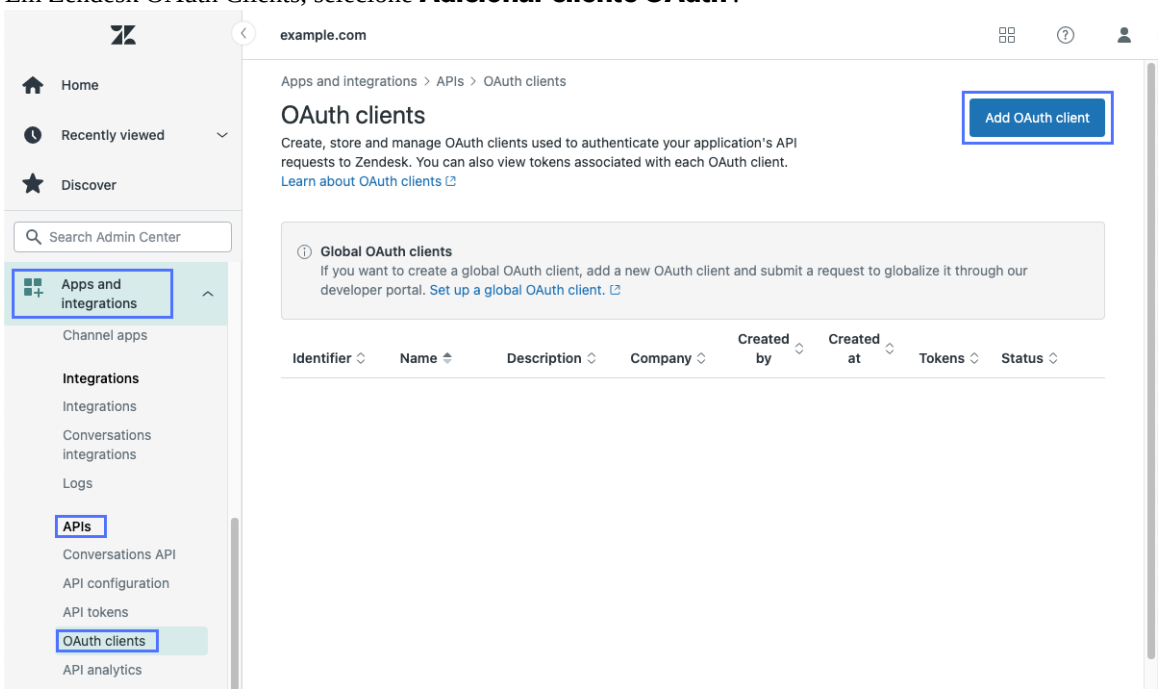
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. No menu da Central de administração, navegue até **Apps e integrações** > **APIs** > **OAuth clientes**.

   Se os rótulos do menu da Central de administração não forem mostrados, selecione **Apps e integrações** ícone para expandir o menu e navegar.

5. Em Zendesk OAuth Clients, selecione **Adicionar cliente OAuth** .




   A página Adicionar cliente OAuth é exibida.

6. Na página Adicionar cliente OAuth, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome* (obrigatório) | Insira um nome para sua nova aplicação cliente OAuth 2,0. Como exemplo, você pode inserir *Zendesk*Conector de conteúdo externo do Guide . |
| Descrição* | Insira uma descrição resumida para sua nova aplicação cliente OAuth 2,0. Esta descrição é mostrada aos usuários quando eles são solicitados a conceder acesso à aplicação. Como exemplo, |

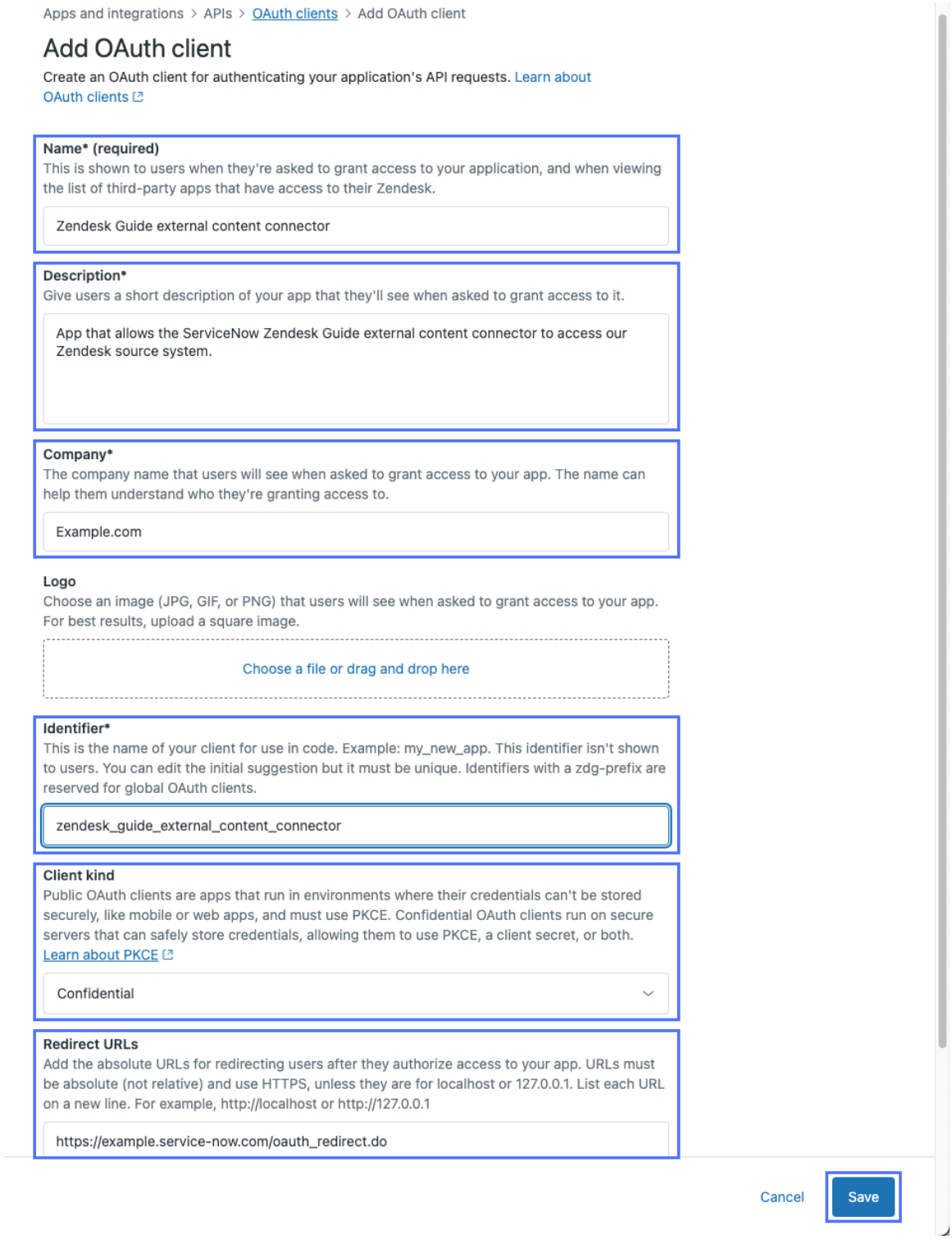
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | você pode inserir Aplicativo que permite que o conetor de conteúdo externo ServiceNow Zendesk Guide acesse nosso sistema de origem do Zendesk. . |
| Empresa* | Insira o nome da sua organização. Como exemplo, você pode inserir example.com . |
| Identificador* | Insira a cadeia de caracteres do identificador que você deseja usar ao se referir à sua nova aplicação cliente OAuth 2,0 no código. Um identificador padrão é gerado automaticamente a partir do nome da aplicação que você insere, mas você pode substituí-lo se quiser usar um valor diferente.<br><br>**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam deste identificador de cliente ao configurar o. Zendesk conector de conteúdo externo. |
| Tipo de cliente | Selecione **Confidencial** . |
| URLs de redirecionamento | Insira https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do , em que <instance-name> é o nome de host do seu ServiceNow AI Platform® instância em que você criará e executará o conector de conteúdo externo. Como exemplo, você pode inserir https://example.service-now.com/oauth_redirect.do . |

Tradução automática

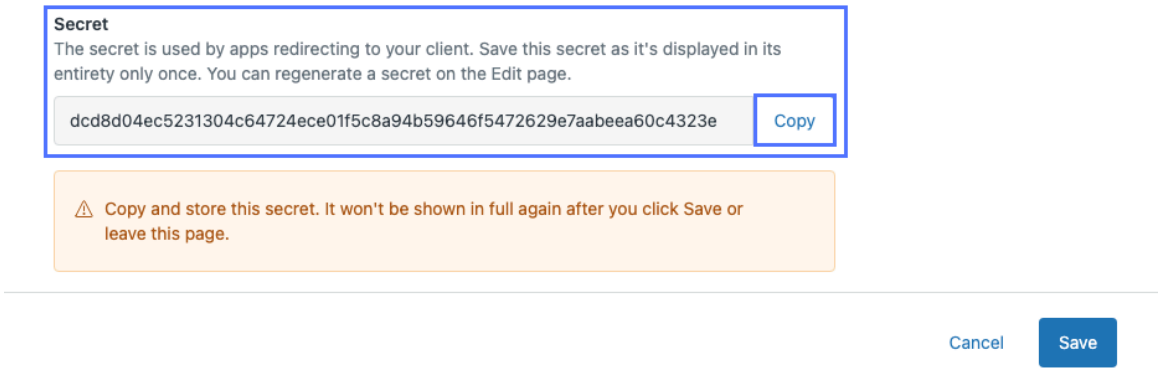
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

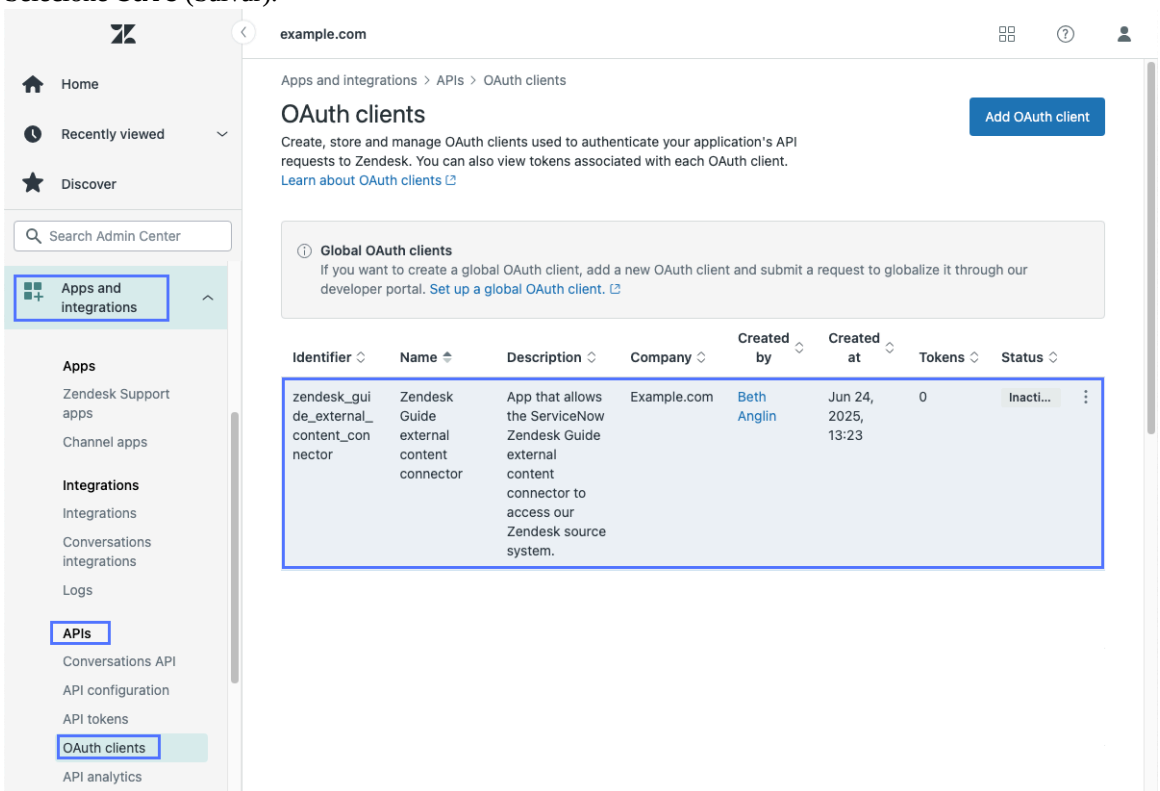
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Zendesk Adiciona sua nova aplicação cliente OAuth 2,0 e exibe o segredo do cliente gerado na parte inferior da página Adicionar cliente OAuth.
8. Copie suas novas aplicações cliente OAuth 2,0 **Segredo** e salve-o em um local seguro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Importante:** Seu ServiceNow AI Platform os administradores precisam deste segredo do cliente ao configurar o. Zendesk conector de conteúdo externo.

**9.** Selecione **Save** (Salvar).




Zendesk Atualiza sua nova aplicação cliente OAuth 2,0 com o segredo gerado. Sua nova aplicação aparece em Zendesk Página Clientes OAuth.

## O que Fazer Depois

Forneça os itens a seguir para seu ServiceNow AI Platform administrador:

- O identificador do cliente OAuth 2,0 que você inseriu na etapa 6.
- O segredo do cliente que você salvou na etapa 8.

Seu ServiceNow AI Platform o administrador precisa dessas configurações para configurar um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Zendesk sistema de origem.

Para obter detalhes sobre como criar e configurar um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide, consulte Crie um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide

Crie um conector de conteúdo externo para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança do seu Zendesk sistema de origem.

## Antes de Iniciar

Um administrador do sistema de origem já deve ter configurado seu Zendesk sistema de origem para permitir o acesso pelo Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide. Para obter detalhes sobre como definir essas configurações no sistema de origem, consulte Configurar Zendesk para indexação de conteúdo externo.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Se solicitado, selecione **Alternar escopo** Para alternar para o escopo do administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Você precisa estar neste escopo para criar ou editar conectores de conteúdo externos.
3. Na seção Conectores, selecione **Novo** .
4. Na página Escolher origem, selecione **Zendesk** lado a lado e selecione **Próximo** .
5. Na página de detalhes do conector, preencha as configurações de conexão necessárias.

| Configuração de conexão | Descrição |
|---|---|
| Nome de conector | Nome exclusivo para isso Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide. |
| Zendesk nome de host da instância | URL do Zendesk instância.<br><br>Como exemplo, você pode inserir `https://example.zendesk.com` .<br><br>Se você não souber o URL da instância a ser usado, pergunte ao Zendesk administrador de ti. |
| ID de cliente | Identificador da aplicação cliente OAuth 2,0 configurada em Zendesk que concede acesso ao seu Zendesk sistema de origem.<br><br>Como exemplo, você pode inserir `zendesk_guide_external_content_connector` .<br><br>Se você não souber o identificador do cliente a ser usado, pergunte ao Zendesk administrador de ti. |
| Segredo do cliente | Segredo da aplicação cliente OAuth 2,0 configurada em Zendesk que concede acesso ao seu Zendesk sistema de origem. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração de conexão | Descrição |
| --- | --- |
| | Se você não souber o segredo do cliente a ser usado, pergunte ao Zendesk administrador de ti. |

6. **Opcional:** Na página Configurações de rastreamento, modifique todas as configurações de rastreamento padrão que você deseja substituir para este conector.
   Se você ignorar esta etapa, poderá modificar as configurações de rastreamento deste conector posteriormente. Para obter detalhes sobre as configurações de rastreamento disponíveis para este conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Zendesk Conector de rastreamento externo do Guide.
7. Avance para a página Criar rastreamento:
   - Se você modificou as configurações de rastreamento padrão do conector na etapa 6, selecione **Próximo** .
   - Se você não modificou nenhuma configuração de rastreamento, selecione **Pular** .
8. **Opcional:** Na página Criar rastreamento, crie um rastreamento de conteúdo para este conector selecionando um tipo de rastreamento e as opções desejadas.
   Se você ignorar esta etapa, poderá criar um rastreamento de conteúdo para este conector posteriormente. Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.
9. Selecione **Salve e valide** .

   **Nota:** Se a validação falhar, uma mensagem de erro será exibida. Verifique novamente suas configurações de conexão para garantir que estejam corretas.

### Resultado
Seu novo Zendesk O conector de conteúdo externo do Guide aparece na seção Conectores.

### O que Fazer Depois
Você pode criar fontes de pesquisa para a origem indexada do conector e vinculá-las aos seus perfis de pesquisa. Para exibir a origem indexada do conector, navegue até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA.

Para recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança com seu novo conector, você precisa configurar e executar rastreamentos de mapeamento de conteúdo e usuário para ele. Você pode modificar seu novo Zendesk Oriente as configurações de rastreamento do conector de conteúdo externo e crie rastreamentos para ele, mesmo que você tenha ignorado as etapas opcionais 6 e. 8 durante a criação do conector.

- Para saber como definir as configurações de rastreamento do novo conector, consulte Definir configurações de rastreamento para um Zendesk Conector de rastreamento externo do Guide.
- Para obter detalhes sobre como criar rastreamentos para seu novo conector, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo e. Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Definir configurações de rastreamento para um Zendesk Conector de rastreamento externo do Guide

Especifique as localidades do artigo e os tipos de arquivo de anexo que você deseja Zendesk Oriente o conector de conteúdo externo a ser considerado ao executar rastreamentos de conteúdo. Defina filtros de inclusão ou exclusão para domínios para restringir o conjunto de usuários para os quais o rastreamento recupera permissões de acesso ao executar rastreamentos de mapeamento de usuário.

**Antes de Iniciar**

Um administrador já deve ter criado o. Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide para o qual você deseja definir as configurações de rastreamento. Para saber mais sobre este procedimento, consulte Crie um Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide.

Função necessária: ais_admin

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

Esta tarefa é opcional. Por padrão, o Zendesk O conector de conteúdo externo do Guide rastreia todos os usuários do sistema de origem durante rastreamentos de mapeamento de usuário. Durante rastreamentos de conteúdo, o padrão é recuperar artigos da Central de Ajuda de todas as localidades e recuperar todos os anexos com extensões de arquivo compatíveis. Você só precisa executar esta tarefa se quiser que o conector use qualquer uma das seguintes configurações não padrão:

- Filtros de inclusão ou exclusão para as contas de usuário acessarem no sistema de origem ao executar rastreamentos de mapeamento de usuário
- Filtros de inclusão ou exclusão para as localidades do artigo da Central de Ajuda a serem consideradas ao executar rastreamentos de conteúdo
- Filtros de inclusão ou exclusão para que as extensões de arquivo de anexo sejam recuperadas ao executar rastreamentos de conteúdo

**Importante:**

Por padrão, um conector de conteúdo externo pode indexar até um milhão ( 1,000,000 ) de seu sistema de origem. Quando um conector excede esse limite, ele continua a rastrear o sistema de origem, mas envia somente exclusões e atualizações de documentos para Pesquisa com IA para indexação, ignorando novos documentos. O conector registra em log uma mensagem de erro para cada 10 000 documentos rastreados além do limite de indexação.

Quando a contagem de documentos indexados de um conector excede 800 000 , Uma mensagem de aviso aparece na IU do conector para indicar que ele está se aproximando do limite de indexação. Se o conector atingir o limite de indexação, uma mensagem de erro será exibida em sua IU.

Se um dos seus conectores atingir o limite de indexação, você poderá atualizar as configurações de rastreamento e os filtros de inclusão/exclusão de arquivo para reduzir o número de documentos recuperados. Como alternativa, se você precisar indexar mais de 1,000,000 , você pode criar um Suporte e atendimento ao cliente caso em https://support.servicenow.com/now para solicitar um aumento de limite para o conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro para Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide cujas configurações você deseja modificar.
3. No editor do conector Configurações , selecione **Configurações de rastreamento** .
4. Para especificar o conjunto de endereços de e-mail do usuário que o conector recupera quando você executa rastreamentos de mapeamento de usuário, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de mapeamento de usuário** opções:
   - Para recuperar mapeamentos de usuário para todos os usuários do sistema de origem, selecione **Mapeie todos os usuários** .
   - Para recuperar mapeamentos de usuário somente para usuários de domínios especificados no sistema de origem, selecione **Mapeie somente esses usuários** , em seguida, use **Adicione domínio para endereços de e-mail do usuário a serem incluídos** e. **Adicionar** botão para inserir domínios cujos usuários você deseja incluir no rastreamento de mapeamento de usuário.

     Por exemplo, você pode inserir `example.com` para incluir somente mapeamentos de usuário para usuários do domínio especificado.
5. Para especificar o conjunto de localidades de artigo rastreadas quando você executa rastreamentos de conteúdo, selecione uma das seguintes opções **Filtragem de localidade** opções:
   - Para rastrear artigos de todas as localidades definidas no sistema de origem, selecione **Rastrear todas as localidades** .
   - Para rastrear somente artigos de um conjunto especificado de localidades definidas no sistema de origem, selecione **Incluir somente essas localidades** , em seguida, use **Localidades a serem incluídas** campo para inserir identificadores para as localidades dos artigos que você deseja incluir no rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `pt-US` e. `es-MX` Para rastrear somente conteúdo pesquisável de artigos com as localidades em inglês dos EUA ou espanhol do México.
   - Para rastrear todos os artigos, exceto aqueles de um conjunto especificado de localidades definidas no sistema de origem, selecione **Exclua somente essas localidades** , em seguida, use **Localidades a serem excluídas** campo para inserir identificadores para as localidades dos artigos que você deseja excluir do rastreamento.

     Por exemplo, você pode inserir `pt-BR` Para excluir conteúdo pesquisável de artigos com a localidade em português do Brasil.

### Resultado

. Zendesk O conector de conteúdo externo do Guide foi atualizado com suas configurações de rastreamento modificadas.

### O que Fazer Depois

Para recuperar conteúdo do seu Zendesk Oriente o sistema de origem usando suas configurações de rastreamento modificadas, crie e execute um rastreamento de conteúdo único para seu Zendesk Conector de conteúdo externo do Guide. Para saber mais sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como criar e executar rastreamentos únicos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

### Adicione uma origem de pesquisa de conteúdo externa a Now Assist em Virtual Agent

Incluir conteúdo pesquisável recuperado por um conector de conteúdo externo em seu Now Assist em Virtual Agent conversas.

#### Antes de Iniciar

Você já deve ter criado pelo menos uma origem de pesquisa para a origem indexada associada ao conector de conteúdo externo. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Crie uma origem de pesquisa para Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vinculando uma origem de pesquisa ao **Now Assist no VA** o perfil de pesquisa disponibiliza seu conteúdo filtrado em Now Assist em Virtual Agent conversas. Pesquisa com IA o usa somente conteúdo das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa ao gerar respostas para Now Assist em Virtual Agent conversas.

Ao vincular uma origem de pesquisa ao **Now Assist no VA** perfil de pesquisa, você pode especificar opções que controlam como o conteúdo da fonte de pesquisa é acessado para Now Assist em Virtual Agent conversas. Você pode impedir que o conteúdo da fonte de pesquisa seja considerado ao encontrar resultados de pesquisa padrão ou impedir que ele seja considerado durante a geração de resposta do resultado do Genius.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra **Now Assist no VA** registro de perfil de pesquisa.
3. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, selecione **Link existente** .
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

#### Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa. Now Assist em Virtual Agent as conversas refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

#### O que Fazer Depois

Listas de termos de correção automática derivadas para **Now Assist no VA** o dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa não é atualizado automaticamente para refletir as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis. Para atualizar essas listas de termos de correção automática, publique o. **Now Assist no VA** perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publique um Pesquisa com IA perfil de pesquisa.

### Rastrear conteúdo com Conectores de conteúdo externo

Os administradores de pesquisa podem usar o. Conectores de conteúdo externo a aplicação para executar rastreamentos de mapeamento de usuário e documento único sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eles podem revisar o histórico e a análise de rastreamento específicos do conector e os detalhes dos mapeamentos de usuários e grupos recuperados de fontes de dados externas.

Para acessar Conectores de conteúdo externo aplicação, navegue até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.

Na página principal da aplicação, a lista Conectores mostra seus conectores de conteúdo externos com origem, status, contagem de documentos recuperados, data e hora de início do último rastreamento de conteúdo e contagem de falhas de rastreamento.

### Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo

Recupere conteúdo pesquisável e metadados do seu sistema de origem com um rastreamento de conteúdo. Execute o rastreamento como uma tarefa única ou programe-o para ser executado de forma recorrente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem recuperar conteúdo pesquisável e metadados do sistema de origem de um conector de conteúdo externo criando um *rastreamento de conteúdo* para o conector. Os administradores de pesquisa podem especificar o escopo do rastreamento: A. *cheio* o rastreamento de conteúdo recupera conteúdo pesquisável e metadados de todos os locais disponíveis (chamado *pontos iniciais* em seu sistema de origem, enquanto um *parcial* o rastreamento de conteúdo recupera somente conteúdo e metadados de um único ponto inicial especificado e seus descendentes. Um rastreamento de conteúdo pode levar horas ou dias para ser concluído, dependendo da quantidade de conteúdo disponível no sistema de origem e do escopo do rastreamento.

**Nota:** Os rastreamentos de conteúdo completo e parcial respeitam as configurações de rastreamento definidas para o conector de conteúdo externo, incluindo filtros de conteúdo de inclusão/exclusão. A execução de um rastreamento de conteúdo completo não ignora essas configurações.

Alguns conectores de conteúdo externos incluem um **Atualizar mapeamentos de usuário** opção de rastreamento de conteúdo. Quando você seleciona esta opção, a execução do rastreamento inicia um rastreamento de conteúdo e um rastreamento de mapeamento de usuário para o sistema de origem. Para obter mais detalhes sobre rastreamentos de mapeamento de usuário, consulte Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo.

Você pode executar um rastreamento de conteúdo como uma tarefa única ou defini-lo para recorrente de forma programada.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector para o qual você deseja criar um rastreamento de conteúdo.
3. Na guia Criar rastreamentos do editor de conectores, selecione **Rastrear conteúdo** .
   A caixa de diálogo Rastrear conteúdo é exibida.
4. Selecione o bloco do escopo desejado para o rastreamento de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para recuperar conteúdo pesquisável e metadados de todos os pontos iniciais disponíveis no sistema de origem, selecione **Rastreamento de conteúdo completo** .
- Para recuperar apenas conteúdo pesquisável e metadados de um único ponto inicial, selecione **Rastreamento parcial de conteúdo** e insira ou selecione o ponto de início do rastreamento. O rastreamento parcial recuperará somente o conteúdo deste ponto de início e seus locais descendentes.

**Nota:** Ao configurar um rastreamento parcial de conteúdo, você pode selecionar **Atualizar pontos de início** para preencher a lista de pontos iniciais disponíveis. A atualização desta lista requer a recuperação de dados do sistema de origem e pode levar um ou dois minutos.

**Nota:** . **Rastreamento parcial de conteúdo** o bloco não é mostrado, o conector de conteúdo externo oferece suporte somente a rastreamentos de conteúdo completos.

5. **Opcional:** Para configurar seu rastreamento de conteúdo para iniciar um rastreamento de mapeamento de usuário (recuperando princípios de segurança do sistema de origem) quando ele for executado, selecione **Atualizar mapeamentos de usuário** opção.

**Nota:** . **Atualizar mapeamentos de usuário** a opção não é mostrada, o conector de conteúdo externo não é compatível com a inicialização de rastreamentos de mapeamento de usuário a partir de rastreamentos de conteúdo.

6. **Opcional:** Para executar o rastreamento de conteúdo em uma programação recorrente, selecione **Tornar recorrente** e especifique as opções de programação.

**Nota:** . **Tornar recorrente** a opção não é mostrada, o conector de conteúdo externo agenda automaticamente seus próprios rastreamentos de conteúdo. Nesse caso, você só pode executar rastreamentos de conteúdo únicos.

**a.** Insira um nome para o rastreamento programado.

**b.** Selecione **Diariamente** ou **Semanalmente** como a frequência do rastreamento programado.

**c.** Se você selecionou **Semanalmente** como a frequência de rastreamento, selecione as opções para os dias da semana em que você deseja que o rastreamento programado seja executado.

**d.** Especifique quando você deseja que o sistema execute o rastreamento programado inserindo a hora de início e selecionando um fuso horário.
A hora de início deve ser em *hh:mm a*formato, em que os parâmetros de formato têm os seguintes valores:

- *hh*: uma hora de um ou dois dígitos entre 0 e 12, inclusive, como `5` ou `11`
- *mm*: um minuto de dois dígitos entre 00 e 59, como `15` ou `37`
- *a*: qualquer um de `A` , `a` , `AM` , ou `am` Para AM (manhã) ou qualquer um de `P` , `p` , `PM` , ou `pm` Para PM (tarde)

7. Selecione a opção apropriada para criar seu novo rastreamento de conteúdo.
   - Se você ignorou a etapa 6, selecione **Criar rastreamento único** .
   - Se você selecionou **Tornar recorrente** opção na etapa 6, selecione **Criar programação de rastreamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

Se você ignorou a etapa 6, seu novo rastreamento de conteúdo é adicionado à fila de rastreamento do sistema. O sistema executa seu rastreamento quando tem recursos disponíveis para isso.

Se você selecionou **Tornar recorrente** opção na etapa 6, Seu novo rastreamento aparece na lista Cronogramas de rastreamento na guia Criar rastreamentos do editor de conector de conteúdo externo.

### O que Fazer Depois

Você pode monitorar o status do rastreamento de conteúdo ou revisar os resultados usando o histórico e a análise de rastreamento. Para obter detalhes sobre essas métricas, consulte Revise o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo.

Se você precisar cancelar o rastreamento de conteúdo em execução, consulte Cancelar um rastreamento do conector de conteúdo externo em execução.

## Crie um rastreamento de mapeamento de usuário para um conector de conteúdo externo

Recupere princípios de segurança do seu sistema de origem com um rastreamento de mapeamento de usuário. Execute o rastreamento como uma tarefa única ou programe-o para ser executado de forma recorrente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Muitos conectores de conteúdo externos oferecem suporte à preservação de permissões de acesso para conteúdo pesquisável recuperado de seus sistemas de origem. Para usar este recurso, os administradores de pesquisa devem recuperar os princípios de segurança do sistema de origem do conector criando um *rastreamento de mapeamento de usuário* para o conector. Um rastreamento de mapeamento de usuário pode levar horas ou dias para ser concluído, dependendo do número de entidades de segurança definidas no sistema de origem.

Você pode executar um rastreamento de mapeamento de usuário como uma tarefa única ou defini-lo para recorrente de forma programada.

Para conectores de conteúdo externos que oferecem suporte a rastreamentos de mapeamento de usuário, você também pode iniciar um rastreamento de mapeamento de usuário selecionando **Atualizar mapeamentos de usuário** ao criar ou programar um rastreamento de conteúdo. Para obter mais detalhes sobre essa opção e como definir rastreamentos de conteúdo, consulte Crie um rastreamento de conteúdo para um conector de conteúdo externo.

**Nota:** Estes conectores de conteúdo externo não são compatíveis com rastreamentos de mapeamento de usuário:

- Amazon S3 conector de conteúdo externo
- ServiceNow® conector de conteúdo externo da documentação do produto
- Slack conector de conteúdo externo
- Conector de conteúdo externo do Webcrawler

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector para o qual você deseja criar um rastreamento de mapeamento de usuário.
3. Na guia Criar rastreamentos do editor de conectores, selecione **Rastrear permissões do usuário** .
   A caixa de diálogo Rastrear permissões do usuário é exibida, com **Rastreamento de mapeamento de usuário** lado a lado selecionado.
4. **Opcional:** Para executar o rastreamento de mapeamento de usuário em uma programação recorrente, selecione **Tornar recorrente** e especifique as opções de programação.

   **Nota:** . **Tornar recorrente** a opção não é mostrada, o conector de conteúdo externo agenda automaticamente seus próprios rastreamentos de mapeamento de usuário. Nesse caso, você só pode executar rastreamentos de mapeamento de usuário únicos.

   a. Insira um nome para o rastreamento programado.

   b. Selecione **Diariamente** ou **Semanalmente** como a frequência do rastreamento programado.

   c. Se você selecionou **Semanalmente** como a frequência de rastreamento, selecione as opções para os dias da semana em que você deseja que o rastreamento programado seja executado.

   d. Especifique quando você deseja que o sistema execute o rastreamento programado inserindo a hora de início e selecionando um fuso horário.
   A hora de início deve ser em *hh:mm a*formato, em que os parâmetros de formato têm os seguintes valores:
   - *hh*: uma hora de um ou dois dígitos entre 0 e 12, inclusive, como `5` ou `11`
   - *mm*: um minuto de dois dígitos entre 00 e 59, como `15` ou `37`
   - *a*: qualquer um de `A` , `a` , `AM` , ou `am` Para AM (manhã) ou qualquer um de `P` , `p` , `PM` , ou `pm` Para PM (tarde)

5. Crie seu novo rastreamento de mapeamento de usuário selecionando a opção apropriada.
   - Se você ignorou a etapa 4, selecione **Rastrear permissões do usuário** .
   - Se você selecionou **Tornar recorrente** opção na etapa 4, selecione **Criar programação de rastreamento do usuário** .

### Resultado

Se você ignorou a etapa 4, seu novo rastreamento de mapeamento de usuário é adicionado à fila de rastreamento do sistema. O sistema executa seu rastreamento quando tem recursos disponíveis para isso.

Se você selecionou **Tornar recorrente** opção na etapa 4, Seu novo rastreamento aparece na lista Cronogramas de rastreamento na guia Criar rastreamentos do editor de conector de conteúdo externo.

### O que Fazer Depois

Você pode monitorar o status de rastreamento de mapeamento de usuário ou revisar os resultados usando o histórico de rastreamento e a análise. Para obter detalhes sobre essas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

métricas, consulte Revise o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo e. Revise os mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo.

Se você precisar cancelar o rastreamento de mapeamento de usuário em execução, consulte Cancelar um rastreamento do conector de conteúdo externo em execução.

### Cancelar um rastreamento do conector de conteúdo externo em execução

Cancele um rastreamento em execução de um conector de conteúdo externo para impedir que o conector recupere e alimente documentos adicionais ou permissões de acesso para Pesquisa com IA para indexação.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de pesquisa podem cancelar manualmente rastreamentos do conector de conteúdo externo que estão no estado em execução. Quando você cancela o rastreamento de um conector de conteúdo externo, o conector para de recuperar documentos ou permissões de acesso e alimentá-los para Pesquisa com IA para indexação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujo rastreamento você deseja cancelar.
3. No editor de conectores, selecione **Histórico de rastreamento** .
4. Selecione o registro de histórico de rastreamento para o rastreamento em execução no momento. O rastreamento em execução tem o estado **Em andamento** .
5. Selecione **Cancelar** e selecione **Sim, cancelar** Na caixa de diálogo Cancelar rastreamento.

> **Nota:** O cancelamento de um rastreamento pode levar um ou dois minutos. Durante esse tempo, o conector pode continuar a recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança e alimentá-los para Pesquisa com IA.

#### Resultado
O conector de conteúdo externo selecionado interrompe seu rastreamento.

### Revise o histórico de rastreamento e a análise de um conector de conteúdo externo

Exibir registros de histórico de rastreamento e análises de um conector de conteúdo externo. Detalhar um registro de histórico de rastreamento para ver métricas detalhadas e erros do rastreamento em questão.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de histórico de rastreamento de um conector de conteúdo externo mostra registros de histórico de rastreamento de rastreamentos individuais, junto com a análise que resume os resultados de rastreamento dos últimos 30 dias e a contagem total do conector de documentos externos alimentados para Pesquisa com IA para indexação.

Você pode selecionar um registro de histórico de rastreamento individual para examinar um rastreamento com mais detalhes, com contagens de itens encontrados, descobertos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e atualizados, bem como dados de desempenho e listas de erros encontrados durante o rastreamento. Além disso, você pode exibir mensagens relacionadas ao rastreamento no log do sistema ou cancelar um rastreamento em execução no momento.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. Na lista Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujos mapeamentos de usuário você deseja revisar.
3. No editor de conectores, selecione **Histórico de rastreamento** .
   A seção Histórico de rastreamento mostra um registro para cada execução de rastreamento do conector nos últimos 30 dias. A seção Análise resume os resultados de rastreamento dos últimos 30 dias e mostra a contagem total de documentos externos alimentados para Pesquisa com IA para indexação.
4. **Opcional:** Para exibir métricas mais detalhadas e mensagens de erro de um rastreamento específico, selecione o registro de histórico de rastreamento desse rastreamento.
   A página de detalhes de rastreamento relata as horas de início e término do rastreamento, seu tipo, quem o iniciou, seu status e duração, suas contagens de itens processados e de erros e seus dados de desempenho. As seções Erros de trabalho, Erros de item e Erros diversos mostram detalhes de todos os erros encontrados durante o rastreamento. Um rastreamento com status **Em andamento** no momento, está em execução.
5. **Opcional:** Para cancelar um rastreamento em execução, selecione **Cancelar** Na página Detalhes de rastreamento e selecione **Sim, cancelar** Na caixa de diálogo Cancelar rastreamento.

   **Nota:** O cancelamento de um rastreamento pode levar um ou dois minutos. Durante esse tempo, o conector pode continuar a recuperar conteúdo pesquisável e principais de segurança e alimentá-los para Pesquisa com IA.

## Revise os mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo

Exiba permissões de acesso de usuário e grupo recuperadas por um conector de conteúdo externo e veja como o conector mapeia esses principais para seu ServiceNow AI Platform® usuários da instância.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin, mais ais_high_security_admin para exibir os detalhes completos do mapeamento do usuário

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista Mapeamentos de usuário para um conector de conteúdo externo mostra as permissões de acesso de usuário e grupo recuperadas da fonte de dados do conector, junto com detalhes de como essas permissões são mapeadas para seu ServiceNow AI Platform usuários da instância. Revise essas informações quando quiser verificar os mapeamentos de permissões de usuário e grupo para o conector de conteúdo externo.

Para exibir a lista de mapeamentos do usuário, você deve elevar para ais_high_security_admin função. Se você não elevar ou não tiver essa função, poderá ver o número de mapeamentos de usuário criados para o conector de conteúdo externo, mas não poderá ver os detalhes desses mapeamentos de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Alguns conectores de conteúdo externos não recuperam permissões de acesso de usuário e grupo. Você não pode executar rastreamentos de mapeamento de usuário para esses conectores.

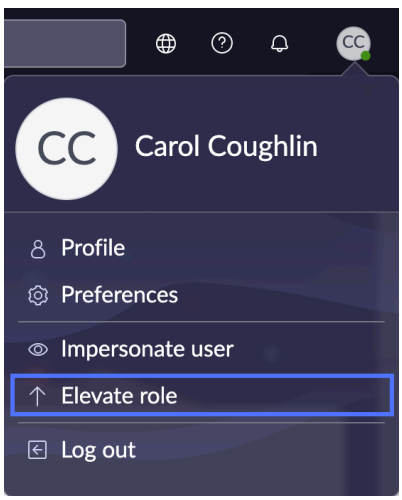
- Conector de conteúdo externo de fontes da Web predefinidas
- ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação
- Slack conector de conteúdo externo

. Atlassian Confluence Cloud o conector de conteúdo externo mapeia somente permissões para Confluence Cloud usuários que tornaram seus endereços de e-mail visíveis para todos os usuários. Para permitir o mapeamento do usuário, cada Confluence Cloud o usuário deve definir sua própria visibilidade de e-mail como **Qualquer um** conforme explicado em https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian recurso de suporte.

## Procedimento

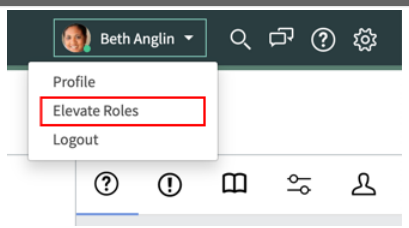
1. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
2. No painel Conectores, selecione o registro do conector de conteúdo externo cujos mapeamentos de usuário você deseja revisar.
3. No editor de conectores, selecione **Mapeamentos de usuário** .
   A página Mapeamentos de usuário mostra a contagem total de mapeamentos de usuário criados pelo conector de conteúdo externo.
4. **Opcional:** Elevate para ais_high_security_adminfunção:

   a. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:

| Versão da IU | Ação |
|---|---|
| (Optional) IU Next Experience | No quadro da faixa, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função** .<br>  |
| IU principal | No quadro da faixa, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções** . |

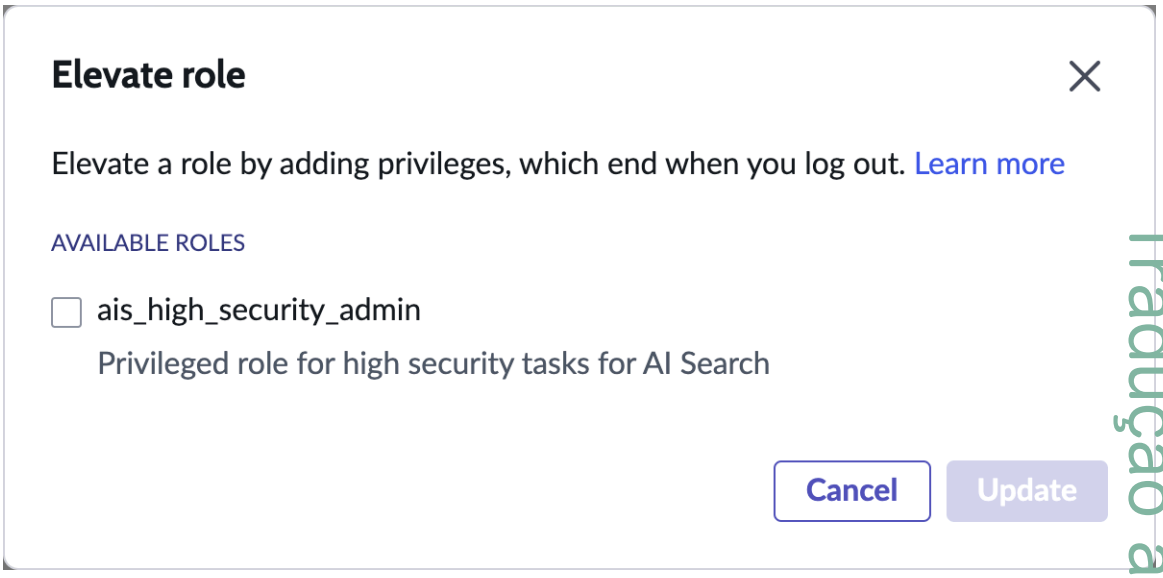
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Versão da IU | Ação |
| --- | --- |
| |  |



Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list de suas funções privilegiadas disponíveis.

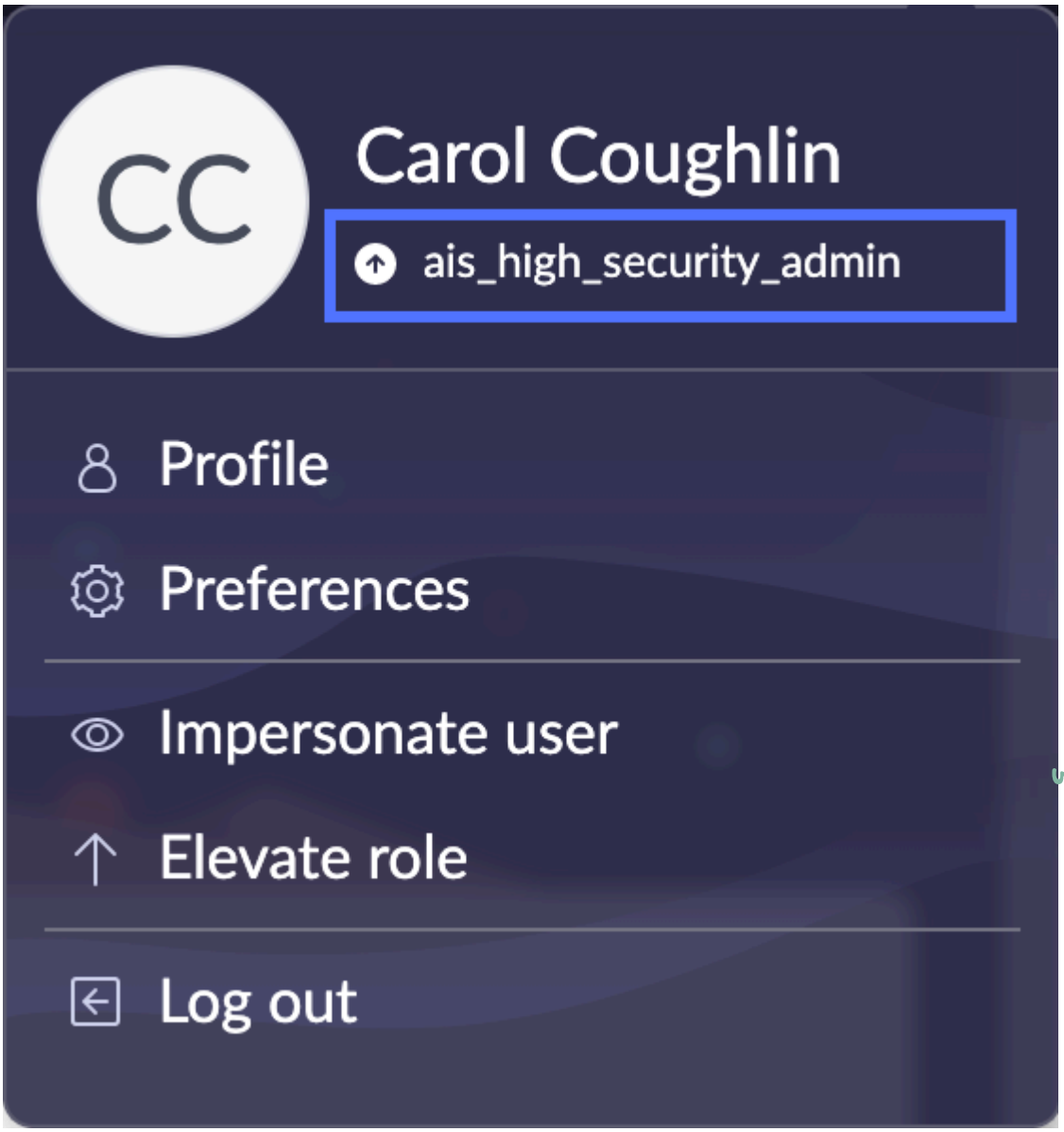




**b.** Na caixa de diálogo, selecione **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (em Next Experience Ou **OK** .
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Em Next Experience IU, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Tradução automática

**Nota:** Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

5. **Opcional:** Revise as entradas na lista Mapeamentos de usuário.
   Cada entrada mostra um único ServiceNow AI Platform junto com o usuário externo mapeado para ele e todas as associações de grupo externo associadas a esse usuário externo. Você pode classificar e filtrar a lista para localizar entradas de interesse.

### Renomeie um conector de conteúdo externo

Mude o nome de um conector de conteúdo externo existente.

**Antes de Iniciar**

Certifique-se de que o conector de conteúdo externo que você deseja renomear não esteja executando um rastreamento no momento.

Função necessária: ais_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Use o seletor de aplicações para alternar para o escopo da aplicação Administrador de Conectores de conteúdo externo.
2. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
3. No painel Conectores, encontre o registro do conector que você deseja desativar ou excluir e abra o menu de contexto de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione o ícone de estouro do registro do conector .
   - Selecione o registro do conector com o botão direito do mouse.
4. No menu de contexto, selecione **Gerenciar** .
   A guia Configuração do conector é aberta.
5. Selecione o ícone de lápis .
   A caixa de diálogo Renomear conector é exibida.
6. Insira um novo nome para o conector e selecione **Salvar** .

## Desative, reative ou exclua um conector de conteúdo externo

Desative um conector externo para pausar seus rastreamentos agendados enquanto retém todo o conteúdo e metadados que ele já rastreou. Reative um conector desativado para retomar seus rastreamentos programados. Exclua um conector de conteúdo externo para remover a definição do conector junto com todo o conteúdo e metadados rastreados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desativar um conector de conteúdo externo para suspender seus rastreamentos agendados. O status do conector muda para Inativo . Todo o conteúdo, metadados e permissões indexados dos rastreamentos anteriores do conector desativado permanecem disponíveis na pesquisa, mas nenhuma nova atualização é recuperada da fonte de dados externa, a menos que você opte por executar um rastreamento único. Você pode reativar o conector para retomar seus rastreamentos programados.

Você pode excluir um conector de conteúdo externo para remover sua definição. Quando você exclui um conector, Pesquisa com IA remove todo o conteúdo, metadados e permissões dos rastreamentos desse conector do índice. Como resultado, os usuários não podem encontrar conteúdo do conector excluído ao pesquisar em Pesquisa com IA aplicações.

### Procedimento

1. Use o seletor de aplicações para alternar para o escopo da aplicação Administrador de Conectores de conteúdo externo.
   Para obter detalhes sobre como selecionar um escopo de aplicação usando o seletor de aplicações, consulte Selecione uma aplicação no seletor de aplicações.
2. Navegar até **Tudo** > **Conectores de conteúdo externo** > **Página inicial do administrador de conteúdo externo**.
3. No painel Conectores, encontre o registro do conector que você deseja desativar ou excluir e abra o menu de contexto de uma das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o ícone de estouro do registro do conector ⋮ .
- Selecione o registro do conector com o botão direito do mouse.

4. No menu de contexto, selecione uma das seguintes opções:
   - Para suspender o rastreamento de um conector ativo, selecione **Desativar** .
   - Para reativar um conector inativo, selecione **Ativar** .
   - Para excluir permanentemente um conector, selecione **Excluir** e selecione **Eu entendo** e. **Excluir** Na caixa de diálogo Excluir conector.

> ⚠ **Aviso:** A exclusão de um conector externo não é reversível. Depois de excluir um conector, você não poderá restaurar sua definição ou seu conteúdo rastreado, metadados e permissões.

### Resultado

O resultado depende de qual seleção você fez:

- Se você desativou um conector, seu status mudará para Inativo .
- Se você reativou um conector desativado, seu status mudará de Inativo para algum outro valor.
- Se você excluiu um conector, ele desaparecerá da lista Conectores.

### O que Fazer Depois

Se você desativou um conector de conteúdo externo para desabilitar rastreamentos agendados, ainda poderá executar rastreamentos únicos para atualizar seu conteúdo e metadados ou suas permissões sob demanda. Para obter detalhes sobre como executar rastreamentos únicos, consulte  e. .

#### Conectores de conteúdo externo referência

Informações de referência para Conectores de conteúdo externo e para conectores de conteúdo externo individuais.

#### Componentes instalados com Conectores de conteúdo externo

. Conectores de conteúdo externo O plug-in instala um trabalho agendado para remover credenciais OAuth 2,0 não utilizadas para conectores de conteúdo externo excluídos.

## Trabalhos agendados instalados

| Trabalho agendado | Descrição |
|---|---|
| Credencial de autenticação de conteúdo externo órfão | Exclui credenciais armazenadas do OAuth 2,0 para conectores de conteúdo externos que foram excluídos. Por padrão, este trabalho é executado uma vez por dia.<br><br>Os usuários com a função de administrador podem mudar a programação deste trabalho:<br><br>1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Trabalhos agendados**.<br><br>2. Abra **Credencial de autenticação de conteúdo externo órfão** registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Trabalho agendado | Descrição |
| --- | --- |
| | **3.** Defina a programação desejada para o trabalho modificando **Tipo de gatilho** , **Fuso horário** . **Tempo de execução** valores de campo.<br>**4.** Selecione **Atualizar**. |

### Extensões de arquivo compatíveis com Conectores de conteúdo externo

Os administradores de pesquisa podem restringir os itens que um conector de conteúdo externo rastreia especificando extensões de arquivo em filtros de inclusão ou exclusão.

| Tipo de arquivo | Extensões de arquivo compatíveis |
| --- | --- |
| Valores separados por vírgulas | .csv |
| Extensible Markup Language | .xml |
| Linguagem de marcação de hipertexto | • .htm<br>• .html |
| Microsoft Excel | • .xls<br>• .xlsm<br>• .xlsx<br>• .xltx |
| Microsoft PowerPoint | • .potx<br>• .ppt<br>• .pptm<br>• .pptx |
| Microsoft Word | • .doc<br>• .docm<br>• .docx<br>• .dotx |
| Texto simples | .txt |
| Formato de documento portátil | .pdf |
| Formato Rich Text | .rtf |

Para obter detalhes sobre como definir filtros de inclusão e exclusão de extensão de arquivo em conectores de conteúdo externo, consulte Como definir configurações de rastreamento para conectores de conteúdo externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisa contextual

A pesquisa contextual é uma tecnologia de pesquisa que se concentra no contexto da consulta, bem como na intenção do usuário para buscar o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um formulário ou produtor de registro com base no texto inserido em um campo.

Casos de uso de exemplo para incidente:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar a pesquisa contextual para localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, criando um incidente por meio do Portal de serviços, pode ver itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central de serviços.

A pesquisa contextual ajuda no desvio de incidentes nas seguintes áreas:

- Produtores de registro de incidentes: Desviar incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles levantem um incidente.
- Formulários de incidentes: Ajudando a equipe da central de serviços a resolver incidentes rapidamente, fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: Ajudando os usuários finais a resolver seus incidentes sozinhos sem exigir intervenção manual da equipe da central de serviços.

### Conceitos de pesquisa contextual

Os conceitos de pesquisa contextual ajudam você a entender os diferentes componentes de pesquisa contextual usados na documentação, na configuração e na interface do usuário. A compreensão dos conceitos facilita a compreensão da interconexão entre os componentes.

A pesquisa contextual usa termos e conceitos que podem diferir das normas do setor devido à natureza exclusiva do ServiceNow plataforma. A pesquisa contextual inclui os seguintes conceitos e componentes:

#### Recurso de pesquisa

Recurso que pode ser pesquisado, como Catálogo ou Artigos de conhecimento. Como os recursos são com script e contêm JavaScript, eles podem combinar resultados de mais de uma tabela.

**Nota:**

- ServiceNow fornece recursos de pesquisa com script predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir recursos de pesquisa.
- Um recurso de pesquisa usa o. Zing mecanismo de pesquisa para pesquisar uma tabela.

#### Pesquisador

Um único recurso de pesquisa ou um grupo de recursos de pesquisa que podem ser pesquisados. Por exemplo, o pesquisador de Conhecimento e catálogo contém Artigos de conhecimento, Perguntas e Itens do catálogo como recursos de pesquisa.

**Nota:** ServiceNow fornece pesquisadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

#### Recursos adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um recurso adicional é uma única origem de tabela com condições de consulta que você pode pesquisar. Os recursos adicionais não são colocados em script conforme você pesquisa em uma única tabela. Por exemplo, Incidentes resolvidos (nos últimos seis meses).

**Nota:**

- ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar recursos adicionais para atender melhor aos requisitos da sua organização. Por exemplo, você pode atualizar a condição e a descrição de Incidentes resolvidos (últimos 6 meses) para alterá-los para Incidentes resolvidos (últimos 3 meses).
- Um recurso adicional executa a pesquisa com base no tipo de origem:
  - Tabela: O. Zing mecanismo de pesquisa para usado para pesquisar uma tabela.
  - Inteligência preditiva semelhança : A pesquisa é baseada na semelhança e não no mecanismo de pesquisa Zing.

### Campos de exibição do resultado da pesquisa

Define os campos cujos valores são exibidos com o resultado da pesquisa de um recurso adicional. Os campos podem incluir **Atribuído a.** , **Aberto por** . **Estado** . Os campos de exibição do resultado da pesquisa aparecem na parte inferior de um registro de resultado da pesquisa.

**Nota:** ServiceNow fornece campos de exibição de resultados de pesquisa predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar os campos de exibição do resultado da pesquisa para atender melhor aos requisitos da sua organização. Por exemplo, altere qual campo usar como título ou descrição ou quais campos serão exibidos na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.

### Contexto de pesquisa

Reúne um pesquisador e recursos adicionais (se houver) que podem ser pesquisados.

**Nota:** ServiceNow fornece contextos de pesquisa predefinidos. Você também pode criar contextos de pesquisa.

### Texto do pesquisador

Definido em um contexto de pesquisa, um texto do pesquisador especifica um nome de grupo amigável para o pesquisador. Quando um pesquisador contém mais de um recurso de pesquisa, um nome de grupo é usado para representar esse grupo de recursos de pesquisa. Por exemplo, o contexto de pesquisa Desvio de incidente usa um pesquisador que pesquisa Artigos de conhecimento, Perguntas e Itens do catálogo. O nome do grupo de pesquisa amigável que representa todos eles é Conhecimento e catálogo.

### Pesquisar ao sair do campo

Definido no contexto de pesquisa, **Guia Pesquisar na guia** especifica quando uma pesquisa contextual deve iniciar a pesquisa. Os diferentes cenários quando a pesquisa é realizada são:

- Se você selecionar **Guia Pesquisar na guia** , a pesquisa é executada somente quando você atualiza e sai do campo de pesquisa (recomendado).
- Se você limpar **Guia Pesquisar na guia** , a pesquisa é executada quando você pausa a digitação.

### Ações de pesquisa

Tradução automática

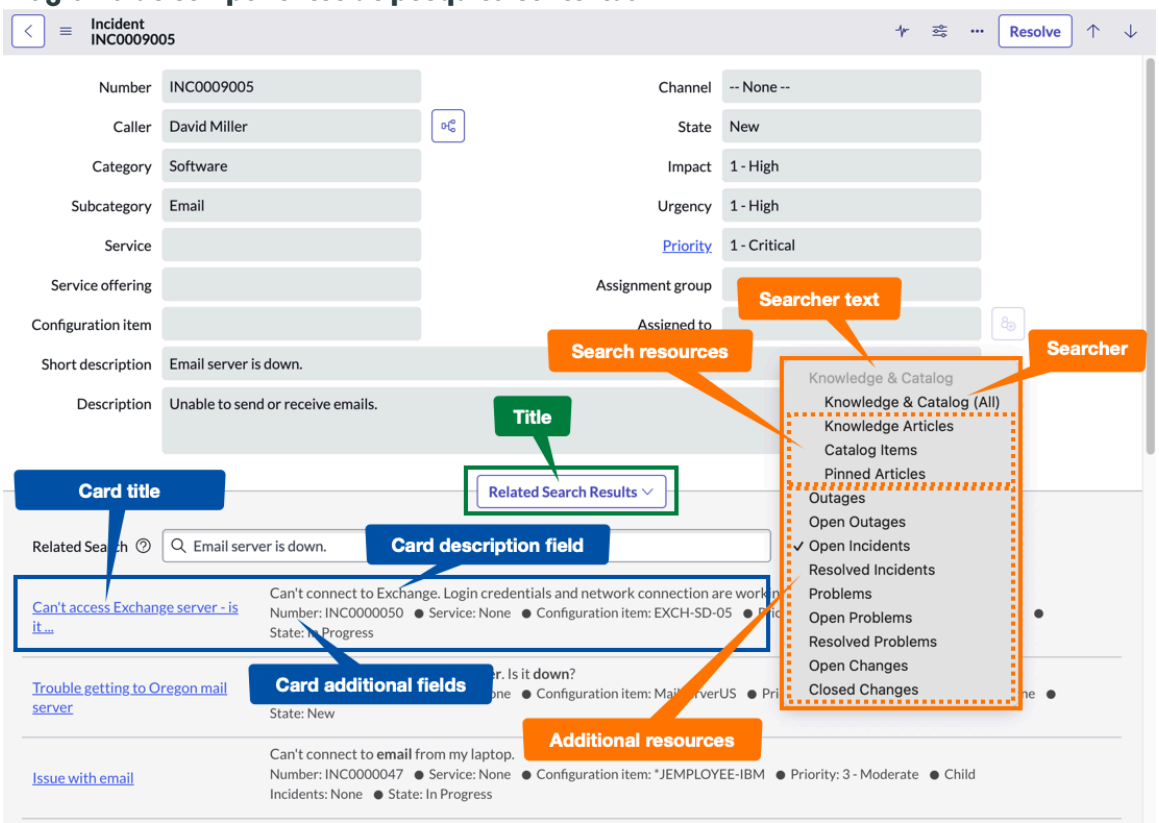
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica as ações para cada um desses resultados. Por exemplo, para itens do catálogo, a ação de pesquisa é **Pedido** e para artigos de conhecimento, é **Anexar** . Todas as origens têm **Isso ajudou** ação.

### Diagrama de componentes de pesquisa contextual

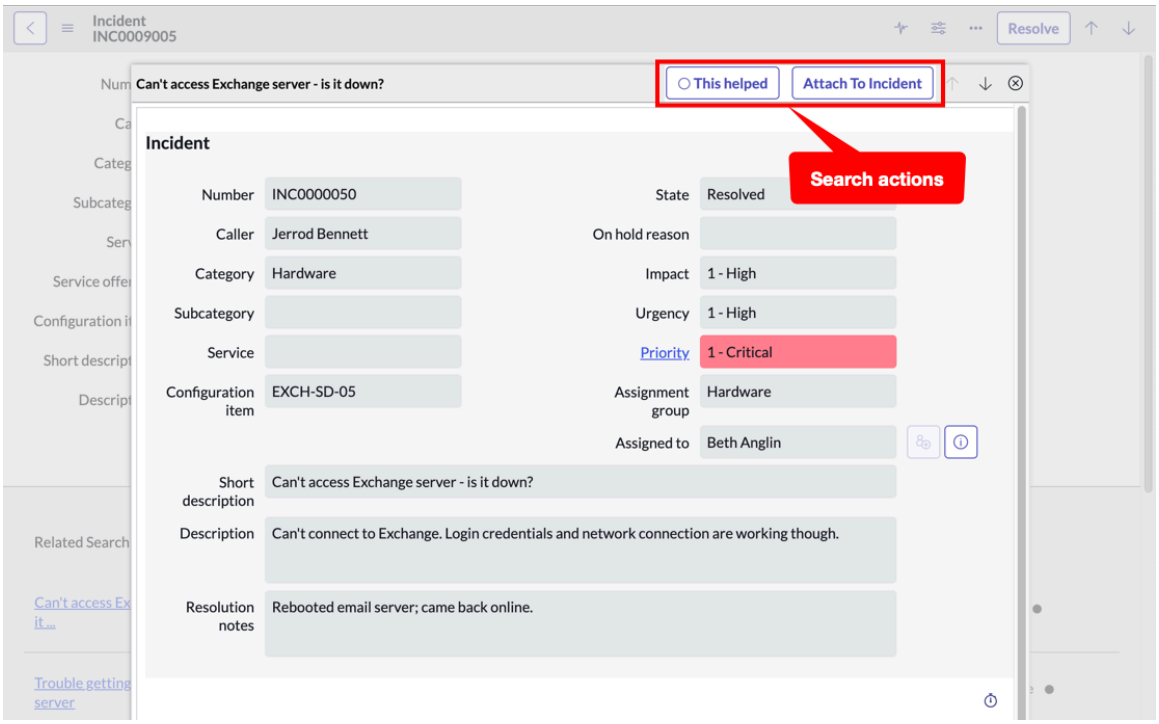
O diagrama de componentes de pesquisa contextual ajuda a entender como os conceitos de pesquisa contextual funcionam juntos para executar uma pesquisa e a partir de qual módulo você pode configurar os componentes.

#### Diagrama de componentes de pesquisa contextual




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




| Componentes | Navegação |
| --- | --- |
| Table configuration | Você pode configurar o título da pesquisa e o formulário usando **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** módulo. Para obter mais informações, consulte Configure a tabela para uma pesquisa contextual. |
| Search Contexts | Você pode configurar o texto do pesquisador e o pesquisador usando **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Defina um contexto de pesquisa. |
| Search Result Display Configurations | Você pode configurar o título do cartão, o campo de descrição do cartão e os campos adicionais do cartão usando **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Edite o registro do campo de exibição do recurso de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Componentes | Navegação |
| --- | --- |
| | Você pode configurar as ações de pesquisa usando **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** > **Configurações da Ação da Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Modifique ou desabilite as ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual. |

### Configuração da pesquisa contextual

Você pode configurar diferentes componentes da pesquisa contextual.

### Propriedades de pesquisa contextual

As propriedades de pesquisa contextual são usadas para controlar os campos nos quais você pode pesquisar e o número de resultados exibidos por página.

As propriedades de pesquisa contextual estão disponíveis em **Pesquisa contextual** > **Propriedades**.

#### Propriedades da pesquisa contextual

| Rótulo da propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados para configurações de produtor de registro e tabela<br><br>[com.snc.contextual_search.result.default.limit] | Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados quando você cria uma configuração de tabela ou produtor de registro. Por padrão, o valor é 10. |
| Número de caracteres que um campo configurado precisa antes de acionar uma pesquisa<br><br>[com.snc.contextual_search.min_length] | Número de caracteres que a pesquisa contextual requer antes de acionar uma pesquisa com base no texto inserido no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 3 caracteres.<br><br>Esta propriedade também se aplica à pesquisa da Assistência do agente. |
| Número de milissegundos que um campo configurado aguardará antes de acionar uma pesquisa<br><br>[com.snc.contextual_search.wait_time] | Número de milissegundos que a pesquisa contextual aguarda antes de acionar uma pesquisa com base no texto inserido no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 1 000 milissegundos (um segundo). |
| Os registros retornados acima desse limite serão logs de aviso<br><br>[com.snc.contextual_search.result.threshold] | Aciona uma mensagem de aviso no log do sistema sempre que mais do que esse número de resultados é retornado em uma pesquisa. Este registro em log ajuda se você estiver enfrentando problemas de desempenho devido a pesquisas grandes. Por padrão, o valor é definido como 10 000 resultados. |
| Quando uma configuração de formulário for criada, um campo de pesquisa com um nome correspondente a essa propriedade será criado automaticamente | O campo padrão usado para pesquisar quando você cria uma configuração de tabela. Por padrão, o valor é definido como short_description. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da pesquisa contextual

| Rótulo da propriedade | Descrição |
|---|---|
| [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field] | |
| Recolher o widget de resultados de pesquisa ao criar um novo registro em um formulário<br><br>[com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records] | Quando o valor é definido como verdadeiro e você cria um registro, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como falso. |
| Recolher o widget de resultados de pesquisa ao abrir um registro existente em um formulário<br><br>[com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records] | Quando o valor é definido como verdadeiro e você abre um registro existente, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro.<br><br>**Nota:** A propriedade se aplica somente a registros existentes e não a novos registros. |
| Expandir automaticamente o widget de resultados da pesquisa quando o campo de pesquisa for atualizado em um formulário<br><br>[com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update] | Quando o valor é definido como verdadeiro e você atualiza o campo de pesquisa em um formulário, o widget de resultados de pesquisa expande e executa a pesquisa automaticamente. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro. |
| Mostrar metadados nos resultados da pesquisa contextual do formulário<br><br>[com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data] | Quando o valor é definido como verdadeiro, cada resultado da pesquisa inclui metadados adicionais abaixo de cada registro de resultado. Por padrão, a propriedade está definida como verdadeira.<br><br>• Para artigos de conhecimento, você configura os campos de metadados a serem exibidos modificando as propriedades de pesquisa de conhecimento. Como exemplo, você pode exibir o autor do artigo, o número do artigo e o nome da base de conhecimento. Para obter detalhes sobre as propriedades de pesquisa de Conhecimento, consulte Propriedades da Gestão de conhecimento .<br>• Configure os campos de exibição de resultados de pesquisa para outros recursos editando as configurações de exibição de resultados de pesquisa. Para obter detalhes sobre as definições de configuração da exibição de resultados de pesquisa, consulte Edite o registro do campo de exibição do recurso de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da pesquisa contextual

| Rótulo da propriedade | Descrição |
|---|---|
| Sempre force um link relacionado na página de IU cxs_new_window.<br><br>[com.snc.contextual_search.cxs_new_window.force_relative_link] | A propriedade garante que somente links relativos sejam abertos na janela modal de pesquisa contextual. Por padrão, a propriedade está definida como verdadeira.<br><br>Quando o valor é definido como verdadeiro, um link aberto na janela modal de pesquisa contextual é forçado a ser um link relativo.<br><br>Quando o valor é definido como falso, um link relativo ou externo pode ser aberto na janela modal de pesquisa contextual.<br><br>Para revisar esta propriedade na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira sys_properties.list no filtro de navegação.<br><br>**Nota:** A janela de pesquisa contextual é exibida na IU principal. |

## Defina um contexto de pesquisa

Defina onde os agentes podem pesquisar um recurso específico. Você pode especificar que os recursos de pesquisa são predefinidos ou recursos adicionais fora do sistema.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Contexto de pesquisa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do contexto de pesquisa. |
| Descrição resumida | Breve resumo do contexto. |
| Pesquisador | Ícone de pesquisa ( para selecionar um pesquisador para este contexto. O pesquisador determina a fonte de informações a ser pesquisada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Somente catálogo: Fornece resultados de pesquisa de itens do catálogo de serviços.<br>◦ Conhecimento e catálogo: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e itens do catálogo de serviços.<br>◦ Conhecimento somente: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento.<br>◦ Conhecimento, discussões e fixados: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e. Comunidade ServiceNow.<br>◦ Conhecimento, conhecimento fixado e catálogo: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e itens do catálogo de serviços.<br>◦ Conhecimento e conhecimento fixado: Pesquisa artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados.<br>◦ Conhecimento, Fixado, Catálogo: Fornece resultados de pesquisa de Conhecimento, Conhecimento fixado e Itens do catálogo.<br>◦ Conhecimento e fixados: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados.<br>◦ Conhecimento fixado somente: Fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento fixados.<br>**Nota:** . **Pesquisador** o campo é opcional. Você pode decidir se deseja mostrar ou ocultar origens de um agente. |
| Pesquisa padrão do pesquisador | Lista usada para selecionar um recurso específico do **Pesquisador** campo a ser pesquisado como padrão. |
| Texto do pesquisador | Rótulo exclusivo para o grupo de pesquisa que é usado quando há mais de um recurso no pesquisador. |
| Ativo | Opção para ativar o formulário de contexto de pesquisa. |
| Habilitar pesquisas com curingas | Opção para habilitar caracteres curinga, como * e %, para pesquisas. |
| Pesquisar ao sair do campo | Opção para determinar quando executar a pesquisa. Se você selecionar esta opção, a pesquisa será executada somente quando você inserir texto em um campo e sair do campo. Se você desmarcar a caixa de seleção, a pesquisa será executada depois que você parar de digitar, mesmo que o cursor ainda esteja no mesmo campo.<br>**Nota:**<br>Para exibir o contexto de pesquisa no Seletor de origem na plataforma, você deve selecionar esta opção. Os contextos de pesquisa com esta opção desmarcada não aparecem no seletor de origem na plataforma. |

. **Pesquisa padrão do pesquisador** a lista estará disponível se **Pesquisador** é a pesquisa padrão. Se um recurso adicional for a pesquisa padrão, você verá **Defina Pesquisador**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**como a Pesquisa padrão** link relacionado. Para obter informações sobre como definir a origem padrão do contexto de pesquisa, consulte Defina a origem padrão para o contexto de pesquisa.

4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

### Configure a tabela para uma pesquisa contextual

Configure as opções para a pesquisa contextual que uma tabela executa.

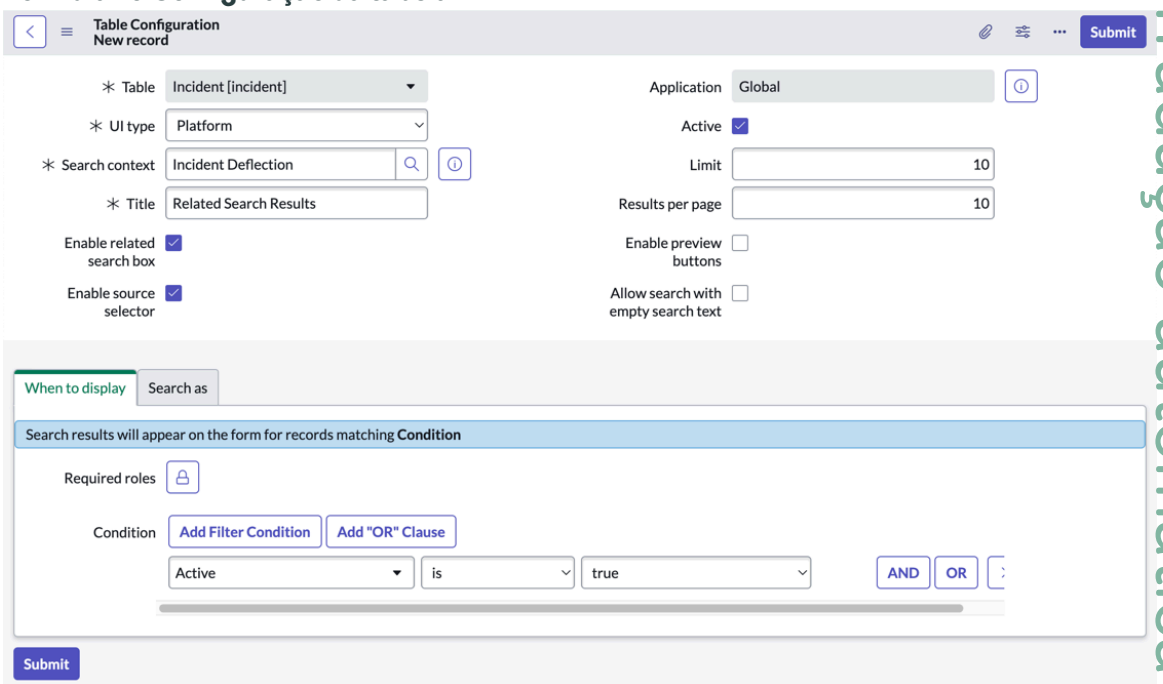
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Configuração da tabela**

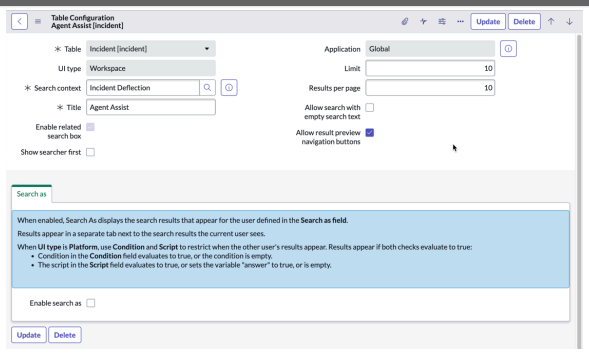
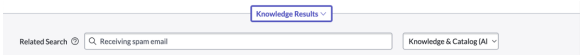



Tradução automática

### Campos de Configuração da tabela

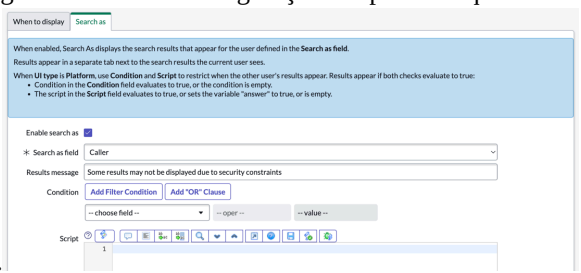
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Nome e rótulo da tabela associada ao formulário. Por exemplo, Incidente [incidente]. |
| Tipo de IU | A interface do usuário difere dependendo de você usar a configuração da tabela para a plataforma ou o espaço.<br><br>**Nota:** . **Quando exibir** a seção aparece somente quando você seleciona `Platform`de **Tipo de IU** . |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| |  |
| Contexto de pesquisa | Ícone de pesquisa para selecionar um contexto de pesquisa para o qual você está configurando a tabela. |
| Título | Título exclusivo da área de resultados de pesquisa que aparece no formulário. Por exemplo, se você inserir `Resultados de conhecimento` como o valor neste campo, a área de pesquisa relacionada é exibida **Resultados de conhecimento**como o título.<br>  |
| Habilitar caixa de pesquisa relacionada | Opção para mostrar a caixa de pesquisa relacionada no formulário. |
| Mostrar o pesquisador primeiro | Opção para exibir recursos do pesquisador antes de recursos adicionais no contexto de pesquisa. Este campo aparece somente quando você seleciona `Workspace`de **Tipo de IU** . |
| Habilitar o seletor de origem | Opção para mostrar a lista de fontes de pesquisa nas quais você pode pesquisar.<br>**Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilitar caixa de pesquisa relacionada** . |
| Aplicação | Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração da tabela. |
| Limite | Número máximo de resultados de pesquisa retornados. |
| Resultados por página | Número de resultados a serem exibidos por página. |
| Permitir expansão/ retração | Opção para permitir que um usuário recolha os resultados da pesquisa no formulário. |
| Habilitar botões de visualização | Opção para mostrar um botão de visualização (somente plataforma) para cada resultado de pesquisa. O usuário pode usar o botão de visualização ou o título do resultado da pesquisa para visualizar o registro do resultado.<br>**Nota:** A opção está disponível na versão London. Desmarque a opção para fornecer uma exibição mais compacta para cada resultado da pesquisa. |
| Permitir pesquisa | Opção para especificar se a pesquisa será executada quando não houver texto de pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| com texto de pesquisa vazio | **Nota:** Não há texto de pesquisa quando não há **Campo de pesquisa** ou quando há um **Campo de pesquisa** cujo valor está vazio. |
| Quando exibir | |
| Funções necessárias | Lista de funções que concedem acesso ao widget de resultados de pesquisa relacionado da tabela. Os usuários devem ter uma dessas funções para ver o widget ao exibir a tabela. |
| Condição | Condições que os registros devem atender para aparecer como resultados de pesquisa relacionados. Por exemplo, Definir **[Ativo] [é] [verdadeiro]** para habilitar somente os registros ativos como resultados de pesquisa relacionados. |
| Pesquisar como | |
| Habilitar opção "Pesquisar como" | Opção para habilitar a pesquisa como um usuário diferente. A caixa de mensagem descreve as configurações disponíveis quando você seleciona esta opção.   <br> Para obter mais informações sobre como usar **Pesquisar como** , consulte Permita a exibição dos resultados da pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado. |

3. Clique em **Enviar**.
   As listas relacionadas Campos de pesquisa, Configurações de filtro, Configurações de e-mail e Configurações de ação de pesquisa são exibidas. Por padrão, o **Descrição resumida** O campo é adicionado à lista relacionada Campos de pesquisa.

**Nota:** Os resultados da pesquisa aparecem somente para Campos de pesquisa visíveis no formulário.

### Configuração de filtro para pesquisa contextual

Defina configurações de filtro para mapear campos do formulário para fornecer um conjunto de resultados de pesquisa mais direcionado.

### Crie uma configuração de filtro usando mapeamento

Crie condições de filtro usando o mapeamento que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe o resultado que atende às condições do filtro.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo** .

Tradução automática

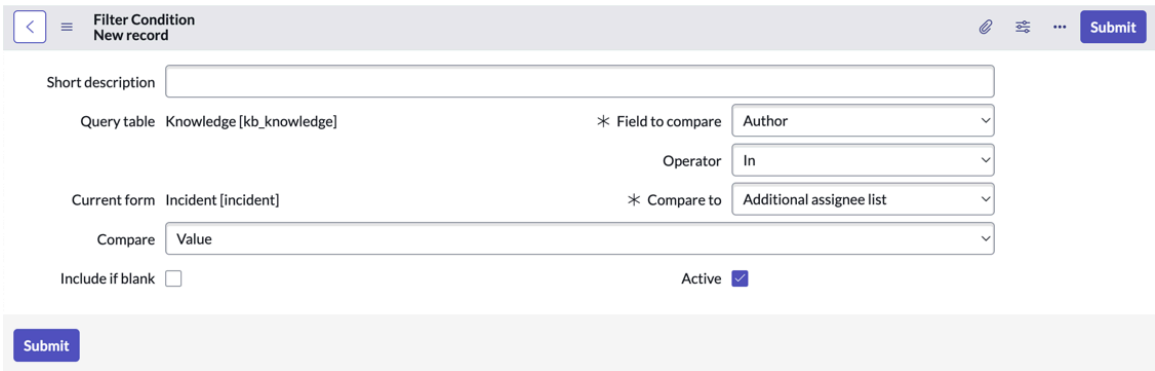
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Configuração de filtro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de recurso | Ícone de pesquisa Para selecionar um recurso, como Artigos de conhecimento. |
| Configuração de tabela | [Campo somente leitura]. Tabela para a qual você está aplicando a configuração de filtro. |
| Filtro com script | Opção para definir o filtro usando um script.<br>**Nota:** Desmarque esta opção, pois você deseja criar uma configuração de filtro usando mapeamento. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do filtro. |

5. Clique em **Enviar**.
   O formulário Configurações de tabela é exibido.
6. Na lista relacionada Configuração de filtro, clique no filtro que você criou.
7. Na lista relacionada Condições de filtro, clique em **Novo** .




8. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Breve resumo da condição do filtro. |
| Tabela de consulta | [Somente leitura] Tabela a partir da qual a condição de filtro é consultada. |
| Formulário atual | Formulário para o qual você criou as condições de filtro. |
| Campo a ser comparado | O valor do campo é comparado com o valor de **Comparar com** campo. |
| Operador | Operação que deve ser realizada no **Campo a ser comparado** e. **Comparar com** campo. |
| Comparar com | O valor do campo é comparado com o valor de **Campo a ser comparado** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Comparar | A comparação do campo pode ser baseada no valor real armazenado no banco de dados ou no valor exibido na interface. Os valores disponíveis são: **Valor** e. **Valor de exibição** . |
| Incluir se estiver em branco | Opção para incluir uma condição quando o valor de **Comparar com** o campo está em branco. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do filtro. |

9. Clique em **Enviar**.

### Crie uma configuração de filtro usando scripts

Crie condições de filtro usando script que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe resultados que atendem às condições do filtro.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de Configuração de filtro

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Configuração de recurso | Ícone de pesquisa Para selecionar um recurso, como Artigos de conhecimento. |
| Configuração de tabela | [Campo somente leitura]. Tabela para a qual você deseja aplicar a configuração de filtro. |
| Filtro com script | Marque a caixa para selecionar se você deseja inserir scripts no **Script** campo.<br>**Nota:** . **Script** o campo aparece somente quando você seleciona **Filtro com script** . |
| Aplicação | Escopo da aplicação para sua configuração de filtro. |
| Ativo | Marque a caixa para ativar a configuração do filtro. |

5. Insira um script correspondente à configuração do recurso.

**Nota:**

Use um destes scripts de filtro dinâmico para configurar seu filtro dinâmico.

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure as propriedades de contexto do recurso de pesquisa

Configure as propriedades para limitar a pesquisa a um catálogo ou base de conhecimento específico. Por exemplo, se você quiser limitar a pesquisa de conhecimento a uma base de conhecimento DE TI ou uma pesquisa do catálogo de serviços ao catálogo de serviços de software, poderá configurar as propriedades.

## Antes de Iniciar

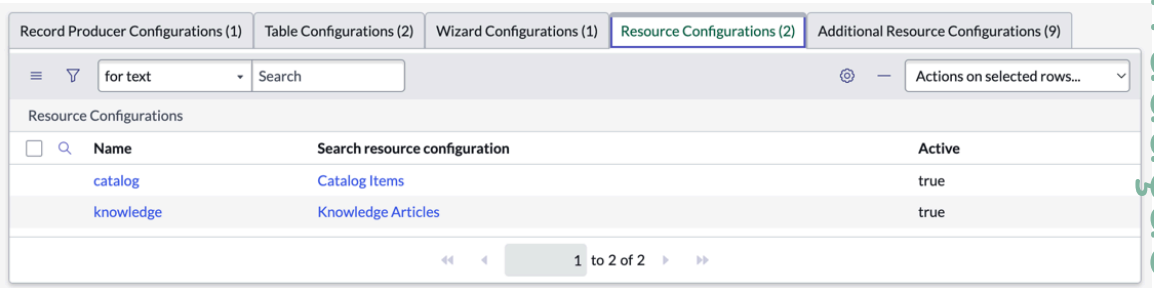
Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir usa Desvio de incidente como exemplo.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro Desvio do incidente.
3. Exiba a lista relacionada Configurações de recursos.




Na lista relacionada Configurações de recurso, edite um registro de configuração de recurso para exibir as propriedades do recurso de pesquisa.

. **conhecimento** o registro exibe as seguintes propriedades de configuração do recurso de conhecimento:

### Propriedades de configuração do recurso de conhecimento

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Condição | Condições para especificar uma ou mais bases de conhecimento para pesquisar. |
| Excluir artigos fixados | o artigo fixado é um artigo de conhecimento. Esta propriedade ajuda a decidir se os artigos fixados devem ser excluídos da pesquisa da base de conhecimento ou não. |

. **catálogo** o registro exibe as seguintes propriedades de configuração do recurso do catálogo:

### Propriedades de configuração do recurso do catálogo

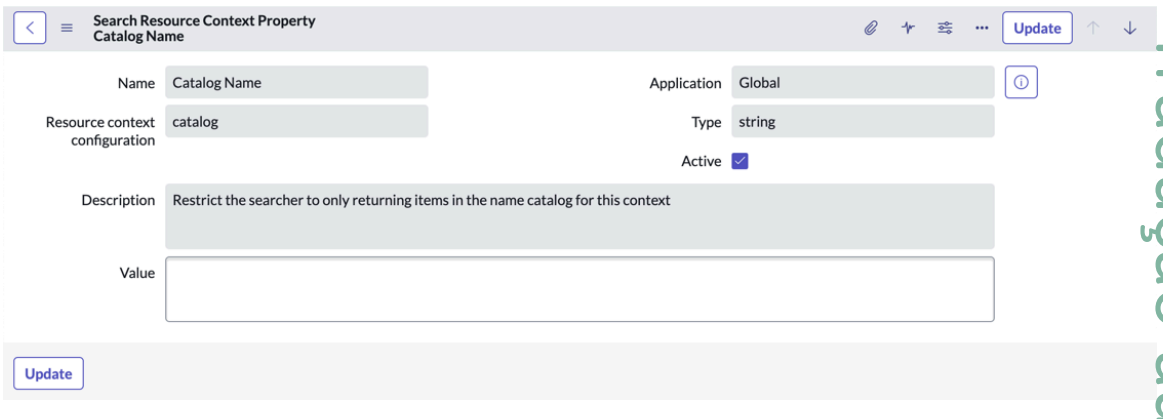
| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Nome do catálogo | Um nome de catálogo para pesquisar os itens do catálogo. |
| Operador de pesquisa | O valor do operador é usado no mecanismo de pesquisa Zing para instruir como combinar as condições AND e OR ao analisar a cadeia de caracteres de pesquisa. A integração das cadeias de caracteres de pesquisa ajuda a. pontuação os resultados exibidos. O valor só pode ser um dos seguintes valores: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | ○ **IR_AND_OR_QUERY** (O padrão): Exiba resultados com correspondências exatas de todos os termos se o número de resultados for maior que o valor de *glide.ts.query.and_or_limit*a propriedade (padrão 0) ou o valor (substituição) do atributo personalizado da tabela *text_search_and_or_limit*(quando adicionado). Caso contrário, exiba resultados com correspondências de quaisquer termos.<br>○ **IR_AND_QUERY** : Exibir resultados com correspondências exatas de todos os termos somente.<br>○ **IR_OR_QUERY** : Exibe resultados com correspondências de quaisquer termos. |

4. Para editar o valor de qualquer propriedade, clique no nome da propriedade e, no formulário Propriedade de contexto do recurso de pesquisa, atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` ou `falso` .




5. Clique em **Atualizar**.

### Plug-in de pesquisa contextual

O plug-in de pesquisa contextual está ativado no sistema de base.

### Plug-in de pesquisa contextual

O plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search) é ativado por padrão no sistema de base. Este plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se os plug-ins relacionados não estiverem ativados, a Pesquisa contextual ativará os plug-ins.

### Plug-ins para Pesquisa contextual

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Modelo de resposta/solicitação de serviço JSON<br><br>[com.snc.application.json_service] | Principais componentes e auxiliares para um modelo de solicitação/resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Plug-ins para Pesquisa contextual

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Pesquisa contextual - Interna<br><br>[com.snc.contextual_search.internal] | Um componente de plug-in interno para a Pesquisa contextual. |
| Esquema GraphQL para Pesquisa contextual<br><br>[com.snc.contextual_search.graphql] | Fornece esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual. |

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins ( Zurich)

### Componentes instalados com a Pesquisa contextual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search), incluindo tabelas e funções de usuário.

**Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Recurso de pesquisa Disponíveis<br><br>[cxs_search_resource] | Lista de recursos de pesquisa disponíveis usados na configuração de pesquisas. |
| Configuração de E-mail<br><br>[cxs_table_email_config] | Lista de notificações por e-mail configuradas para ter resultados de pesquisa contextual anexados. |
| Configuração do Produtor de registro | Lista de produtores de registro configurados para ter pesquisa contextual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [cxs_rp_config] | |
| Documento relevante<br>[cxs_relevant_doc] | Agrupa as ações registradas individuais relevantes do detalhe do documento por sessão de pesquisa.<br>**Nota:** Um novo grupo de sessões de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página.<br>Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback sobre pesquisa contextual. |
| Detalhe relevante do documento<br>[cxs_rel_doc_detail] | Lista de ações registradas individuais. Por exemplo, **Visualização** , **Isso ajudou** , **Anexar** , ou **Pedido** . Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback sobre pesquisa contextual. |
| Contexto de pesquisa<br>[cxs_context_config] | Contextos de pesquisa para pesquisa contextual. |
| Campo de pesquisa<br>[cxs_table_field_config] | Todos os campos de formulário que têm a pesquisa contextual configurada para ele. |
| Recurso de pesquisa<br>[cxs_search_res_config] | Configurações de recursos de pesquisa para o pesquisador relacionado. |
| Configuração de contexto do recurso de pesquisa<br>[cxs_res_context_config] | Condições para este contexto de pesquisa que restringem os resultados retornados a um usuário. |
| Propriedade do contexto do recurso de pesquisa<br>[cxs_res_context_config_prop] | Valores de propriedade para configuração de contexto do recurso de pesquisa. |
| Propriedade do recurso de pesquisa<br>[cxs_search_res_config_prop] | Valores de propriedade para configuração do pesquisador de recurso de pesquisa. |
| Configuração do pesquisador<br>[cxs_searcher_config] | Detalhes das configurações de pesquisa disponíveis. |
| Configuração de tabela<br>[cxs_table_config] | Lista as tabelas configuradas para configurações de tabela. |
| Configuração do assistente<br>[cxs_wizard_config] | Lista as tabelas configuradas para configurações do assistente. |
| Configuração de base da IU | Elementos comuns para o produtor de registro, tabela e configurações do assistente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| [cxs_ui_config_base] | |

### Pesquisa contextual funções

Pesquisa contextual está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Pesquisa contextual leitor de feedback [cxs_feedback_reader]

Leia registros nas tabelas de feedback Documento relevante [cXS_relevant_doc] e Detalhes do documento relevante [cXS_rel_doc_detail].

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Para obter detalhes sobre essas tabelas, consulte Informações de feedback sobre pesquisa contextual.

### Gerenciar pesquisa contextual

A pesquisa contextual fornece uma maneira de exibir resultados que podem ser relevantes para o problema para o qual você está criando um incidente ou solicitando um serviço.

A seção aborda tópicos que ajudam você a:

- Entenda as ações realizadas nos resultados da pesquisa.
- Use resultados de pesquisa contextual em um produtor de registro no Portal de serviços ou como um agente em um formulário.

### Defina um contexto de pesquisa como padrão

Se você usar a REST API de pesquisa contextual e não especificar qual contexto de pesquisa usar, a API usará o contexto de pesquisa definido como padrão. O contexto de pesquisa que você usa na API tem preferência sobre o marcado como padrão.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

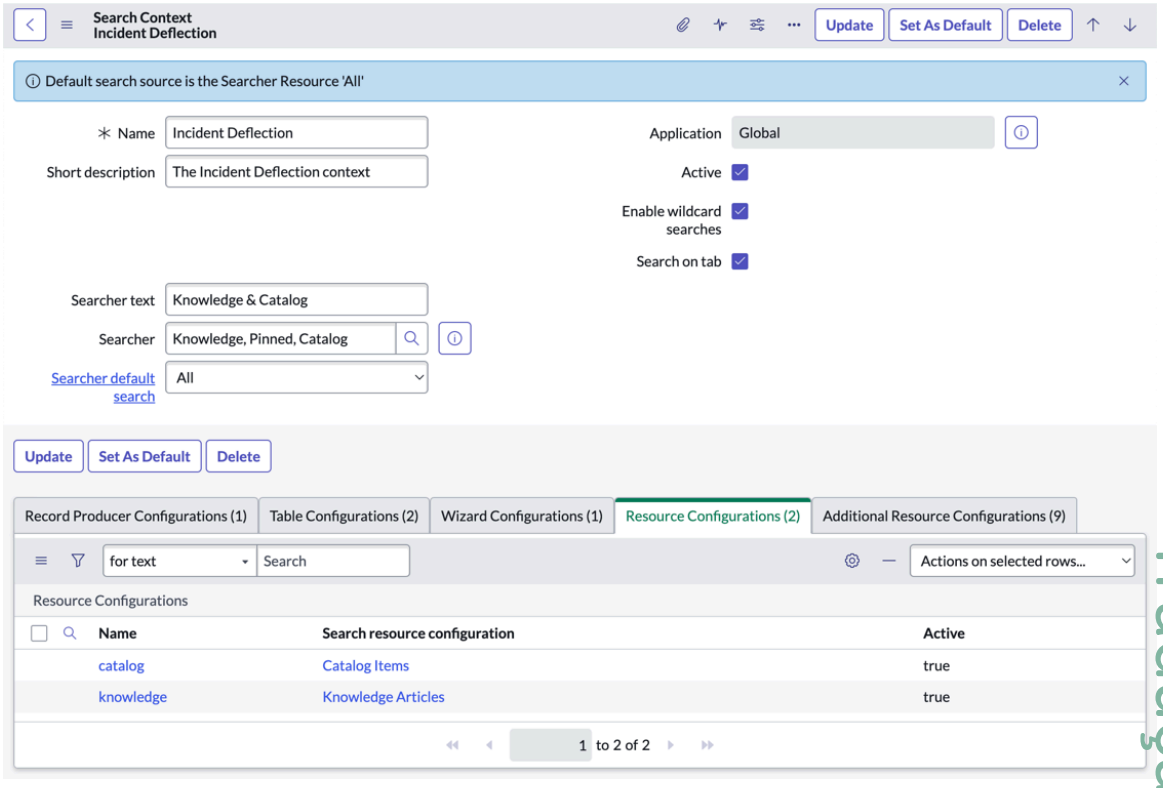
## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa que você deseja definir como padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Definido como padrão** .




## Defina a origem padrão para o contexto de pesquisa

Você pode decidir qual origem definir como a origem de pesquisa padrão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você definir um recurso adicional como a origem padrão, essa origem será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não marcar nenhum recurso adicional como a origem padrão, a origem do pesquisador será considerada a fonte de pesquisa padrão.
- Se você não tiver um pesquisador e não tiver marcado nenhum recurso adicional como a origem padrão, o padrão será o recurso adicional com o menor valor em **Pedido** campo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para mudar sua origem padrão.
3. Para definir um recurso adicional como a origem de pesquisa padrão:
   a. Clique na lista relacionada Configuração de recursos adicionais.
   b. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de configuração do recurso de pesquisa e clique em **Definir como Pesquisa padrão** .
4. Para definir uma origem do pesquisador como a origem de pesquisa padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Clique em **Defina Pesquisador como a Pesquisa padrão** link relacionado a ser definido **Pesquisador** como a origem de pesquisa padrão.

**Nota:** . **Defina Pesquisador como a Pesquisa padrão** o link relacionado será exibido somente se um recurso adicional for a origem de pesquisa padrão.

**b.** Para pesquisar todas as origens do pesquisador ou uma origem específica do pesquisador na lista, selecione **Todos** .

**Nota:** . **Pesquisa padrão do pesquisador** o campo aparece somente quando **Pesquisador** o campo contém mais de uma origem.

### Exibir um pesquisador

Exiba os detalhes de um pesquisador para saber quais recursos de pesquisa ele pesquisa e quais contextos de pesquisa os usam.

## Antes de Iniciar

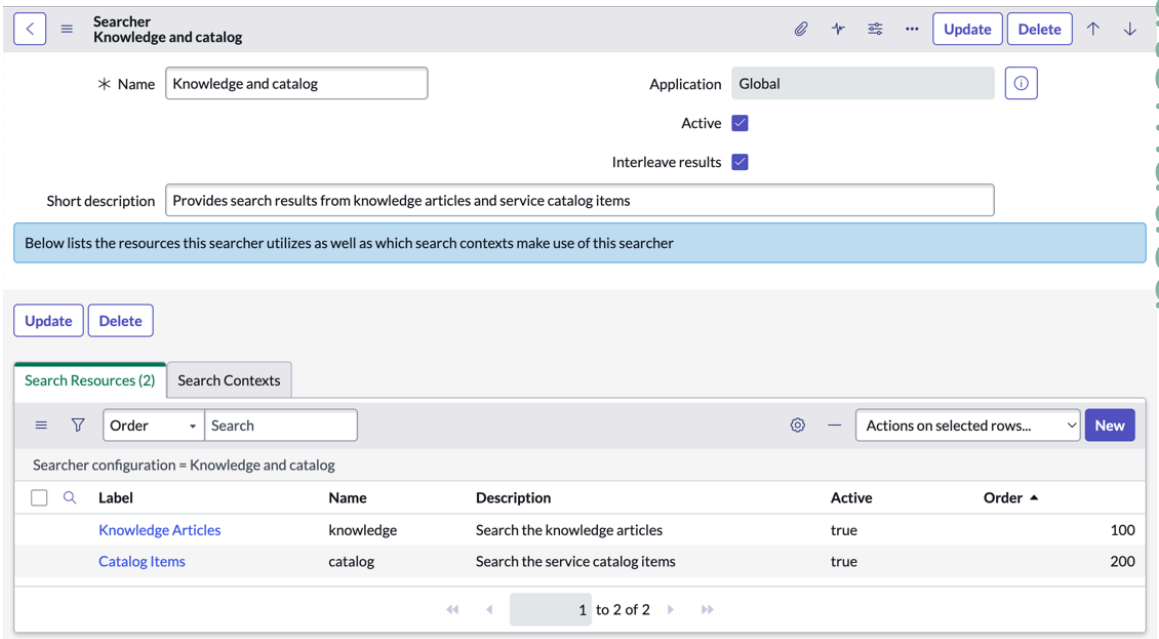
Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow fornece pesquisadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Pesquisadores**.
2. Edite um registro de pesquisador.




3. **Opcional:** Na lista relacionada Recursos de pesquisa, exiba os recursos pesquisados por este pesquisador.
4. **Opcional:** Na lista relacionada Contextos de pesquisa, exiba todos os contextos de pesquisa que usam esse pesquisador específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mostre a caixa de pesquisa relacionada em um formulário

Permita que os agentes pesquisem conteúdo relacionado sem precisar modificar o texto no **Descrição resumida** campo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir do London, a caixa de pesquisa relacionada está disponível em formulários por padrão para novas instâncias. Se o formulário não exibir a caixa de pesquisa relacionada, siga este procedimento para mostrá-la.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro da tabela cujo formulário você deseja mostrar a caixa de pesquisa relacionada.
3. Selecione **Habilitar caixa de pesquisa relacionada** opção.
   . **Habilite o seletor de origem** a opção é exibida.
4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o formulário do cabeçalho e selecione **Salvar** .

### Adicione vários campos de pesquisa para pesquisa contextual

Adicione vários campos de pesquisa se quiser pesquisar a partir de um campo diferente da descrição resumida sem usar a caixa de pesquisa relacionada.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os resultados da pesquisa para o campo de pesquisa padrão aparecem automaticamente quando você abre um registro. Você pode configurar a pesquisa contextual para pesquisar resultados mesmo quando não houver texto no campo de pesquisa padrão. Os resultados da pesquisa em outros campos associados aparecem somente quando você atualiza o conteúdo nesses campos.

Como exemplo, no sistema de base **Descrição resumida** O campo é o campo de pesquisa padrão do formulário Incidente, portanto, os resultados da pesquisa com base no campo são exibidos automaticamente. Se você configurar **Descrição** como um campo de pesquisa adicional, a pesquisa contextual exibe os resultados da pesquisa para **Descrição** quando você abre um registro com um vazio **Descrição resumida** .

**Aviso:** A adição de campos grandes pode afetar significativamente o desempenho da pesquisa contextual. Para obter melhores resultados, adicione somente campos de pesquisa restritos a 100 caracteres ou menos.

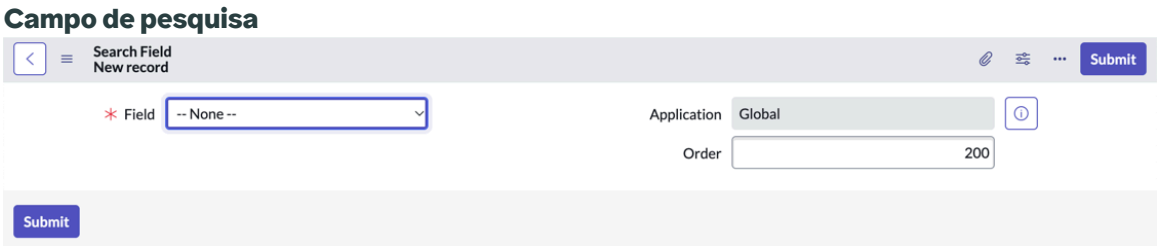
**Nota:** Os resultados da pesquisa aparecem somente para Campos de pesquisa visíveis no formulário.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro de configuração da tabela para o qual você deseja adicionar vários campos de pesquisa.
3. Na lista relacionada Campos de pesquisa, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

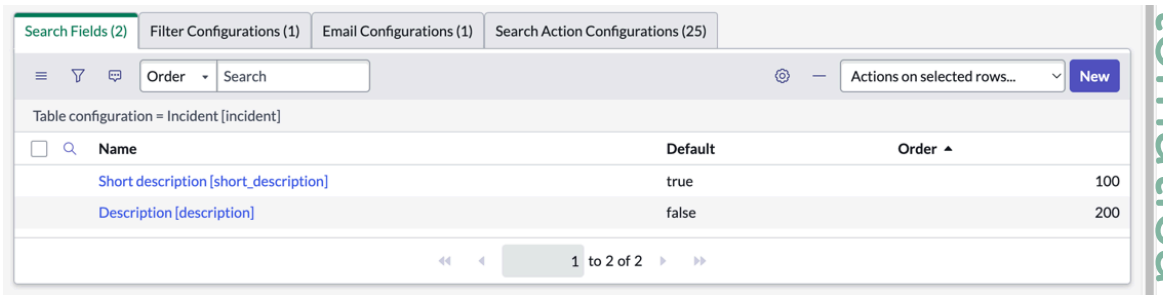
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




| Campo | Descrição |
|---|---|
| Campo | O campo de pesquisa a ser adicionado à lista de campos de pesquisa.<br><br>**Nota:** Você só pode selecionar um campo de texto. |
| Aplicação | Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo. |
| Ordem | Ordem na qual o campo aparece na lista de campos de pesquisa. Se houver vários campos de pesquisa, este campo indicará qual campo pesquisado será executado primeiro. |

5. Clique em **Enviar**.
   O novo campo de pesquisa aparece na lista relacionada Campos de pesquisa do registro de configuração da tabela.




## O que Fazer Depois

Use **Padrão** coluna para definir um campo de pesquisa como o campo de pesquisa padrão.

### Adicione recursos adicionais ao seletor de origem de um formulário

Adicione recursos adicionais quando quiser que o usuário pesquise além dos recursos de pesquisa de Conhecimento e Catálogo de serviços. Por exemplo, adicione recursos adicionais para **Incidentes em aberto** , **Incidentes resolvidos** , ou **Incidentes semelhantes em aberto** .

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

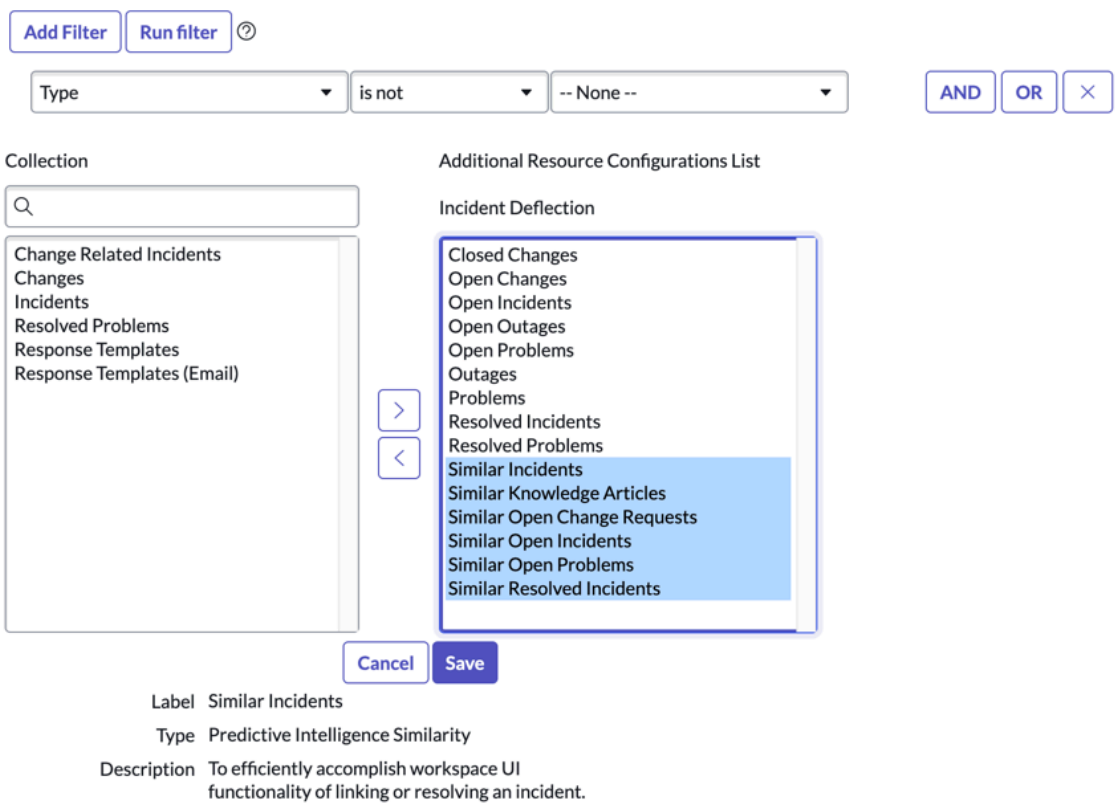
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os recursos adicionais são predefinidos. Um recurso adicional é uma tabela de origem pesquisável com condições de consulta ou uma referência a um Inteligência preditiva Definição da solução de semelhança.

**Nota:** Você só pode exibir o. Inteligência preditiva recursos, se você estiver licenciado para Inteligência preditiva e ativaram Inteligência preditiva para pesquisa contextual .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para o qual você deseja ver os recursos adicionais.
3. Na lista relacionada Configurações de recursos adicionais, selecione **Editar** .
4. **Opcional:** Filtre os recursos adicionais exibidos no **Coleção** definindo condições de filtro e selecionando **Filtro de execução** .
   Como exemplo, você pode exibir somente recursos adicionais com o tipo de semelhança da Inteligência preditiva.
5. Em **Coleção** mova os recursos adicionais necessários para **Lista de configurações de recursos adicionais** campo.
   Por exemplo, se você quiser mover recursos adicionais cujo tipo é **Inteligência preditiva semelhança** , em seguida, mover **Incidentes semelhantes** , **Artigos de conhecimento semelhantes** , **Solicitações de mudança em aberto semelhantes** , **Incidentes semelhantes em aberto** , **Problemas em aberto semelhantes** . **Incidentes resolvidos semelhantes** em **Coleção** para **Lista de configurações de recursos adicionais** campo.

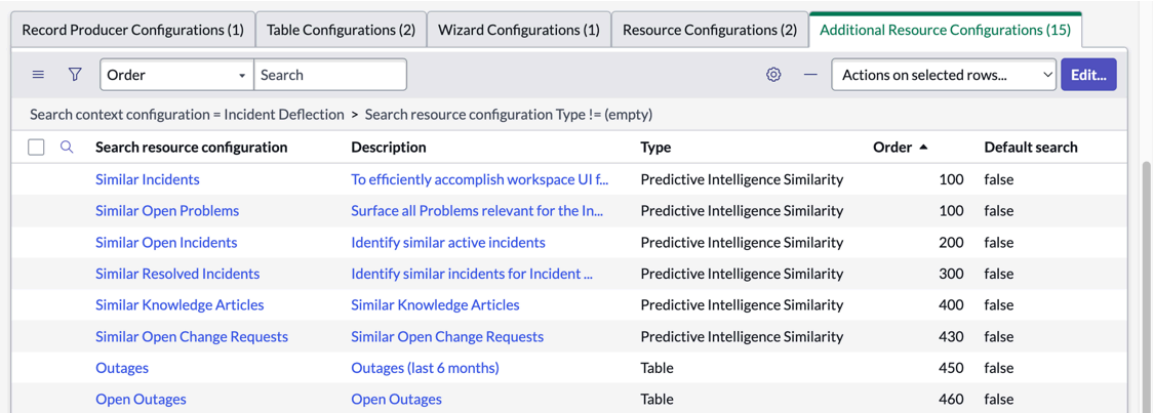



**Nota:** Você pode exibir Inteligência preditiva Fontes somente se você tiver licença para Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   Os recursos adicionais aparecem em **Configurações de recursos adicionais** .




**Tópicos relacionados**

Recursos de pesquisa adicionais

Definições da solução de similaridade

## Edite o registro do campo de exibição do recurso de pesquisa

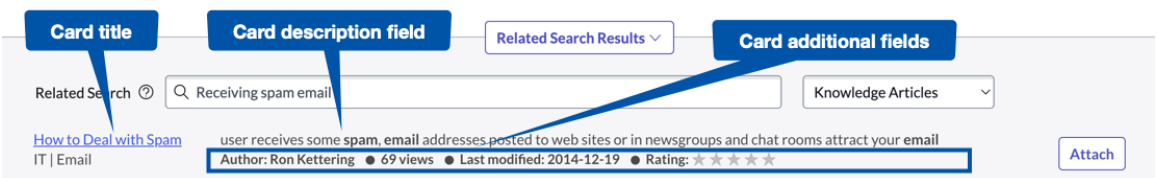
Use os campos de exibição de resultados de pesquisa para fornecer títulos, descrições e detalhes adicionais para resultados de pesquisa contextual.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos ou fontes de pesquisa para o usuário. Não é possível criar ou excluir configurações de exibição de resultados de pesquisa. Cada tabela referenciada por um recurso adicional tem um registro de configuração de exibição do resultado da pesquisa. Você pode editar os valores em **Campo de título do cartão** , **Campo de descrição do cartão** . **Campos adicionais do cartão** .




**Nota:** Certifique-se de selecionar a propriedade de pesquisa contextual **Mostra metadados nos resultados da pesquisa contextual do formulário** para exibir **Campos adicionais do cartão** no resultado da pesquisa.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa**.
2. Abra o registro de configuração da exibição do resultado da pesquisa que você deseja modificar.

**Nota:** Os registros de configuração de exibição do resultado da pesquisa com o tipo de IU da plataforma não afetam a pesquisa de Knowledge artigos, Itens do catálogo ou artigos fixados. Você pode definir configurações para a plataforma Knowledge pesquisas de artigo usando Knowledge propriedades de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** No formulário, edite os campos.

**Formulário Campos de resultado da pesquisa**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de IU | [Somente leitura] Interface em que os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Ele pode aparecer na plataforma ou no espaço. |
| Tabela | [Somente leitura] Nome da tabela na qual os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Por exemplo, se você mencionar Incidente [incidente] como a tabela, os valores do campo de recurso adicional serão exibidos no resultado da pesquisa da tabela Incidente [incidente]. |
| Aplicação | [Somente leitura] Escopo da aplicação do registro. O registro está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo. |
| Exibição de Cartão | |
| Ícone do cartão | Nome do ícone [Espaço] exibido na exibição do cartão de resultados de pesquisa. |
| Rótulo do cartão | [Espaço de trabalho] Rótulo exibido na exibição do cartão de resultado da pesquisa. |
| Campo do título do cartão | [Plataforma ou espaço] Campo cujo valor é mostrado como título no título do resultado da pesquisa. |
| Campos adicionais do cartão | [Plataforma ou espaço] Lista de nomes de campos exibidos no resultado da pesquisa para fornecer mais contexto para o resultado da pesquisa. Os campos adicionais do cartão aparecem na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa. |
| Campo de descrição do cartão | [Plataforma ou espaço] Nome do campo cujo valor é mostrado como a descrição do resultado da pesquisa. |
| Data de atualização da exibição do cartão | [Espaço] Marque a caixa para exibir a data mais recente na exibição do cartão de resultados de pesquisa. |
| Exibição de detalhes (somente quando o tipo de IU é Espaço) | |
| Campo de título de detalhe | Campo cujo valor é mostrado como título na exibição de detalhes do resultado da pesquisa. |
| Campo de link de detalhe | Campo usado como link clicável na exibição de detalhes do resultado da pesquisa. |
| Campos adicionais dos detalhes | Lista de nomes de campos exibidos na exibição de detalhes do resultado da pesquisa. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Detalhe mostra a última anotação de trabalho | Caixa de seleção para exibir a anotação de trabalho mais recente na exibição de detalhes do resultado da pesquisa. |

4. Selecione **Atualizar**.

### Especifique campos para a exibição CXS_popup

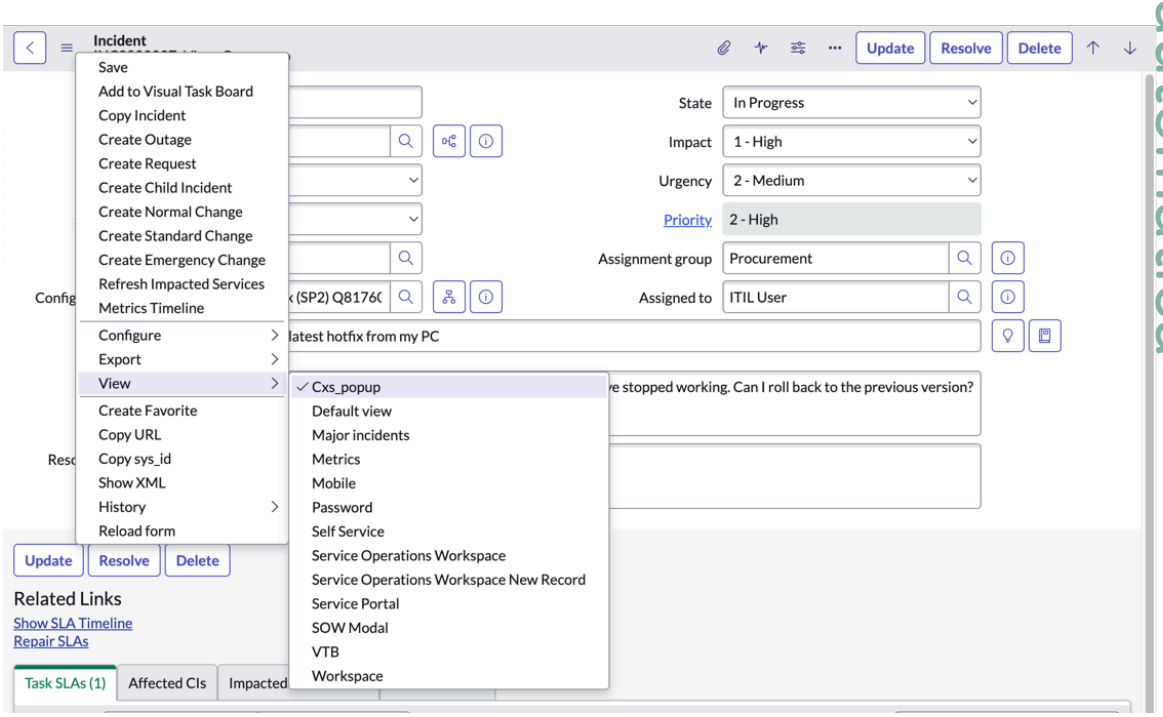
Edite a exibição CXS_popup para especificar os campos a serem mostrados para recursos de adição na janela de visualização de um registro de tarefa. A visualização ajuda você com o resumo do registro.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma exibição CXS_popup não estiver definida para a tabela de recursos adicionais, a exibição sys_popup será usada. Se a exibição sys_popup também não estiver definida, a exibição padrão será considerada.

## Procedimento

1. Navegar até **incidente** > **Tudo**.
2. Abra o registro de incidente cuja exibição você deseja mudar para CXS_popup.
3. Selecione o ícone de ações adicionais ( ) e no **Exibição** opção, selecione **CXS_popup** .




A exibição do registro de incidente muda para a exibição CXS_popup.

4. Selecione o ícone de ações adicionais ( ), e em **Configurar** opção, selecione **Layout do formulário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Em **Disponível** Lista de campos, selecione os campos que você deseja que estejam disponíveis na exibição CXS_popup e mova-os para **Selecionado** .
6. Selecione **Save** (Salvar).

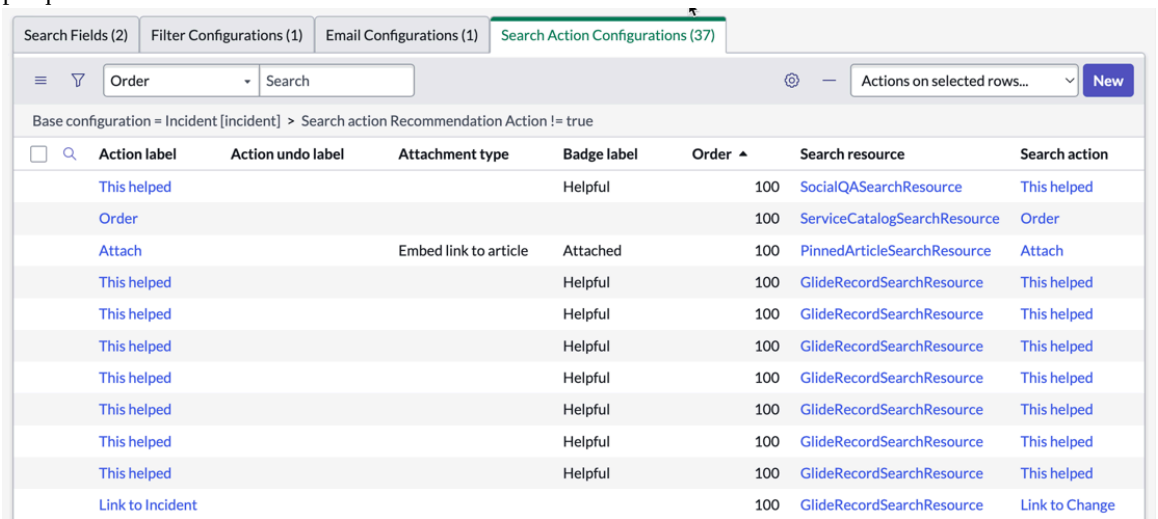
### Modifique ou desabilite as ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual

Modifique ou desabilite ações de pesquisa para restringir as ações que um usuário pode executar em um resultado de pesquisa.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada Configurações da ação de pesquisa contém todas as ações de pesquisa disponíveis para o contexto de pesquisa selecionado. As ações de pesquisa podem ser modificadas e desabilitadas, mas não excluídas.

#### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.
3. Na lista relacionada Configurações da ação de pesquisa, exiba a lista de ações de pesquisa disponíveis para a pesquisa contextual.




Para desabilitar uma ação de pesquisa, defina o valor de **Ativo** para **falso** .

**Nota:** Você não pode desabilitar o. **Isso ajudou** ação.

As ações de pesquisa que você pode modificar são as seguintes:

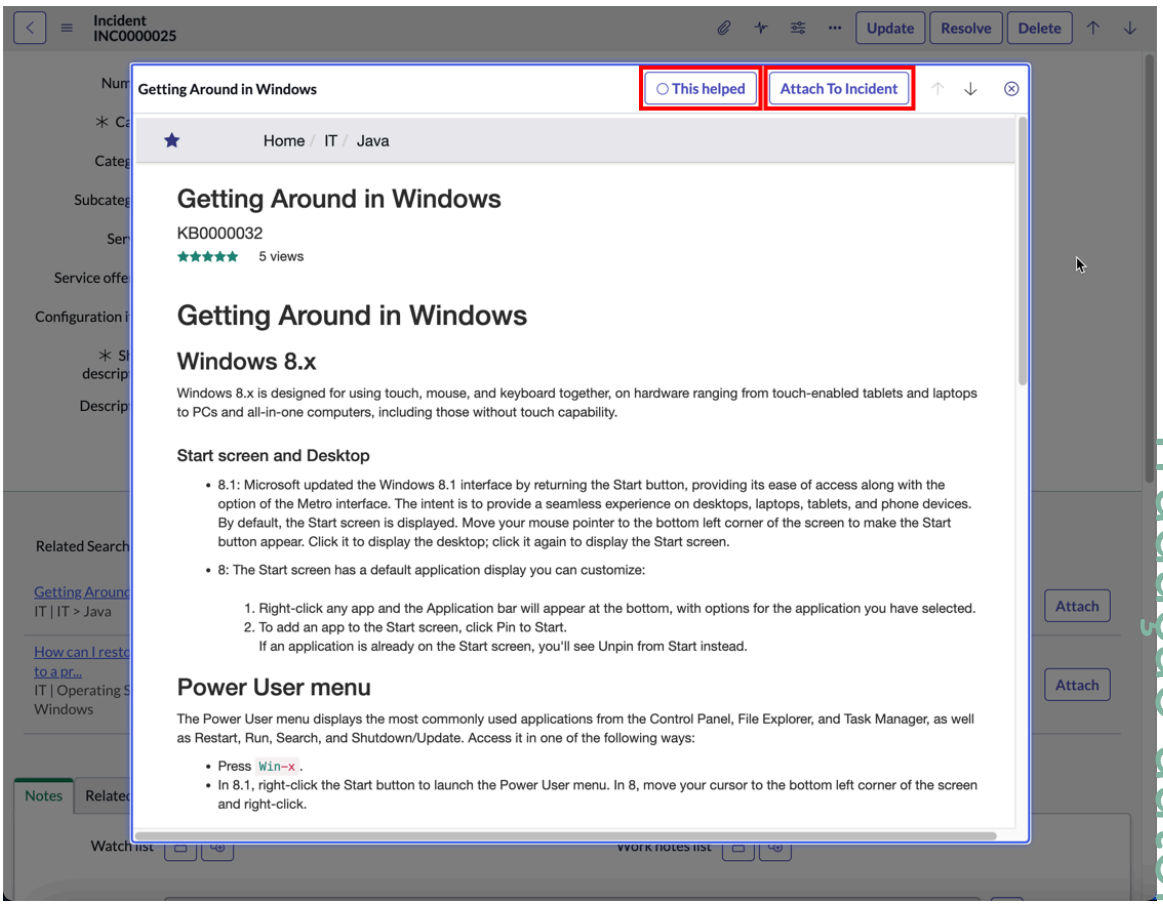
- **Rótulo da ação** : Rótulo no botão de ação na janela de visualização. Por exemplo, **Isso ajudou** ou **Anexado ao incidente** .
- **Tipo de anexo** : Método para anexar um artigo de conhecimento ao registro. Você pode incorporar um link (recomendado) para o artigo ou incorporar uma cópia do artigo.
- **Mostrar no novo registro** : Habilita o. **Anexar** botão a ser exibido quando você estiver criando um registro. Antes de London, o usuário precisava preencher e salvar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

formulário e expandir novamente os resultados da pesquisa relacionada para acessar o. **Anexar** botão.

**Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas com o tipo de IU da plataforma. O padrão é **falso** Para fornecer uma experiência do usuário consistente entre as tabelas Plataforma e Espaço.




Tradução automática

### Permita a exibição dos resultados da pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado

Habilite a pesquisa como funcionalidade quando quiser exibir resultados de pesquisa comuns ao usuário atual e a outro usuário especificado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um administrador de RH pode ter algumas informações confidenciais. Um usuário pode ter acesso parcial às informações. A funcionalidade Pesquisar como aplica o acesso de segurança para exibir resultados comuns ao usuário conectado ou atual e ao usuário referenciado no **Pesquisar como campo** . O resultado da pesquisa do outro usuário pode ter menos entradas do que o que o usuário atual pode realmente exibir.

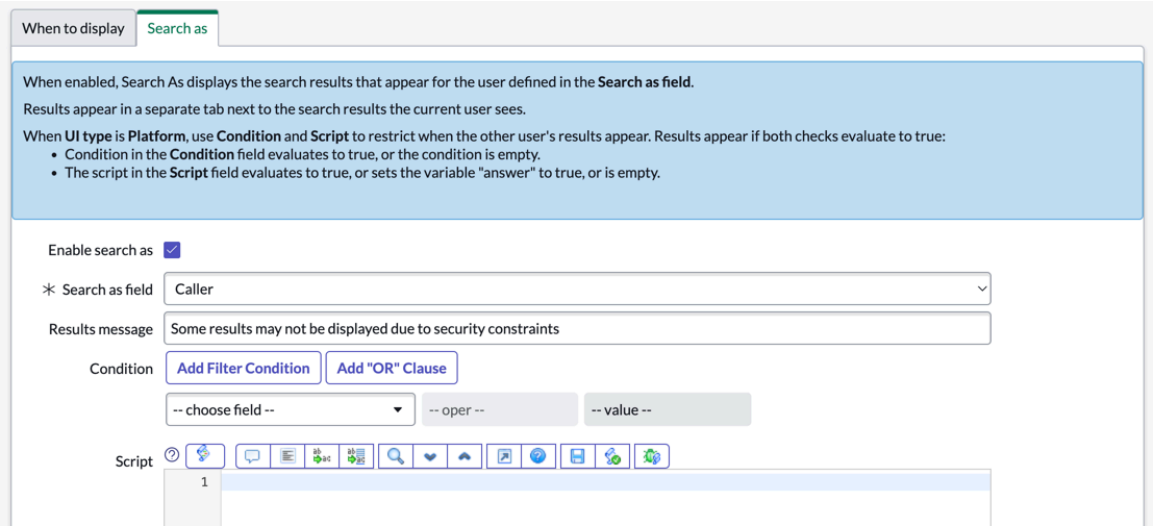
**Nota:** Nenhum resultado de pesquisa é exibido para **Inteligência preditiva semelhança** recursos adicionais. Os produtores de registro oferecem suporte somente à pesquisa do usuário atual.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** Na seção Pesquisar como, preencha os campos.




### Pesquisar como campos de configuração

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar opção "Pesquisar como" | Opção para habilitar a funcionalidade Pesquisar como. |
| Pesquisar como campo | Campo que define o outro usuário a ser pesquisado. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilite a pesquisa como** . |
| Mensagem de resultados | Mensagem a ser exibida com os resultados da pesquisa ao pesquisar como um usuário diferente. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilite a pesquisa como** . |
| Condição | Condição que restringe quando o resultado da pesquisa do usuário mencionado em **Pesquisar como campo** deve aparecer. Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilite a pesquisa como** .<br><br>**Nota:** Ambos **Condição** e. **Script** deve ser avaliado para *verdadeiro* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro* . |
| Script | Um script de condição, permitindo que os administradores implementem condições mais avançadas. Por exemplo, para restringir o acesso a usuários que são membros de um grupo, use `gs.getUser().isMemberOf("<group name>")` . Este campo aparece somente quando você seleciona **Habilite a pesquisa como** .<br><br>**Nota:** Ambos **Condição** e. **Script** deve ser avaliado para *verdadeiro* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro* . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resultado

. **Meus resultados** exibe os resultados da pesquisa para o usuário conectado no momento. . **Resultados do <user-name>** a guia exibe os resultados da pesquisa para o usuário referenciado em **Pesquisar como campo** .

## Defina a pesquisa contextual para o produtor de registro

Defina um produtor de registro para acionar uma pesquisa com base no texto inserido em um campo de variável. Os resultados da pesquisa aparecem na parte inferior do formulário do produtor de registro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

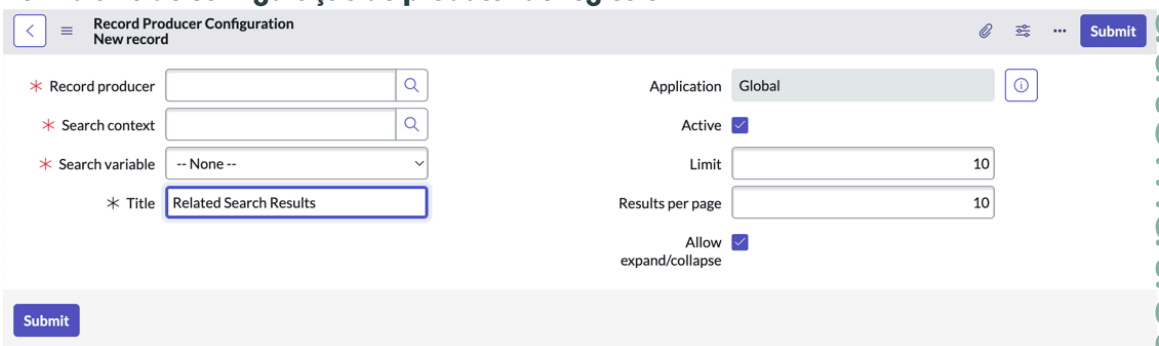
O sistema de base **Criar Novo Incidente** o produtor de registro está configurado para usar a pesquisa contextual. Se você personalizou este produtor de registro, poderá configurar a pesquisa contextual para vincular a um campo específico em seu produtor de registro.

**Nota:** Apenas uma variável em um produtor de registro pode usar a pesquisa contextual.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de configuração do produtor de registro**




**Formulário de configuração do produtor de registro**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Produtor de registro | Nome exclusivo do produtor de registro ao qual você deseja adicionar a pesquisa contextual. |
| Contexto de pesquisa | Nome do contexto de pesquisa a ser usado. |
| Variável de pesquisa | Variável no produtor de registro selecionado que usa a pesquisa contextual. |
| Título | Título da área de resultados de pesquisa que aparece no formulário. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do produtor de registro. |
| Limite | Número máximo de resultados de pesquisa retornados. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Resultados por página | Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página. |
| Permitir expansão/retração | Opção para permitir expandir ou recolher os resultados da pesquisa no formulário. |

4. Selecione **Enviar**.

### Defina a configuração de e-mail para pesquisa contextual

Defina configurações de e-mail para permitir que o sistema inclua resultados de pesquisa com notificações por e-mail.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando Knowledge os artigos são associados a um registro, esses resultados de pesquisa podem ser incluídos em notificações por e-mail. Por exemplo, as notificações por e-mail enviadas quando um incidente é criado podem incluir Knowledge resultados da pesquisa. Um artigo nos resultados da pesquisa pode ajudar o usuário que levantou o incidente a resolver o problema de forma independente.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Configuração de e-mail

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Notificação por e-mail | Ícone de pesquisa para selecionar uma notificação por e-mail para anexar os resultados da pesquisa. Você pode selecionar somente as notificações que estão na mesma tabela que o registro de configuração da tabela. |
| Campo de usuário | Um campo de referência que ajuda a restringir os resultados da pesquisa. Por exemplo, se você selecionar **Aberto por** , os resultados da pesquisa incluem somente os artigos que o **Aberto por** o usuário pode acessar com base nos critérios do usuário. |
| Aplicação | Escopo da aplicação da configuração de e-mail. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo. |
| Limite | Número máximo de resultados de pesquisa retornados. |

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fornecer conhecimento na notificação por e-mail de incidente

Os resultados da pesquisa contextual são incluídos nas notificações por e-mail enviadas aos usuários que criam um novo incidente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A notificação por e-mail fornece links para artigos de conhecimento que podem ajudar os usuários a resolver seus problemas mais rapidamente. Por exemplo, se um usuário relatar um incidente quando a equipe da central de serviços não estiver disponível, a notificação por e-mail fornecerá links de conhecimento que podem ajudar o usuário.

Por padrão, os resultados da pesquisa contextual são baseados na descrição resumida no incidente. Na resposta automatizada por e-mail, a pesquisa contextual adiciona links para artigos de conhecimento relevantes.

#### Procedimento

1. Um cliente envia um e-mail para o suporte DE TI com o assunto `Meu laptop continua travando` .
2. Um incidente é criado com base neste e-mail.
3. O assunto do e-mail é inserido em **Descrição resumida** campo do novo incidente.
4. A notificação automatizada por e-mail enviada ao usuário inclui resultados de pesquisa com base em `Meu laptop continua travando` .
   Por padrão, as notificações fornecem três links de artigo.
5. O cliente pode usar os resultados da pesquisa para resolver o incidente.

> **Nota:** Os links de conhecimento fornecidos são filtrados para garantir que os artigos sejam acessíveis ao usuário que enviou o e-mail.

#### O que Fazer Depois
Você pode configurar opções de notificação, como alterar o número de links fornecidos com as notificações. Você também pode configurar a funcionalidade de pesquisa contextual para corresponder às notificações por e-mail da sua organização ou usar a pesquisa contextual com notificações para outros registros.

**Tópicos relacionados**

Edite uma notificação por e-mail para os resultados da pesquisa

### Edite uma notificação por e-mail para os resultados da pesquisa

Incluir resultados da pesquisa em uma notificação por e-mail enviada aos usuários.

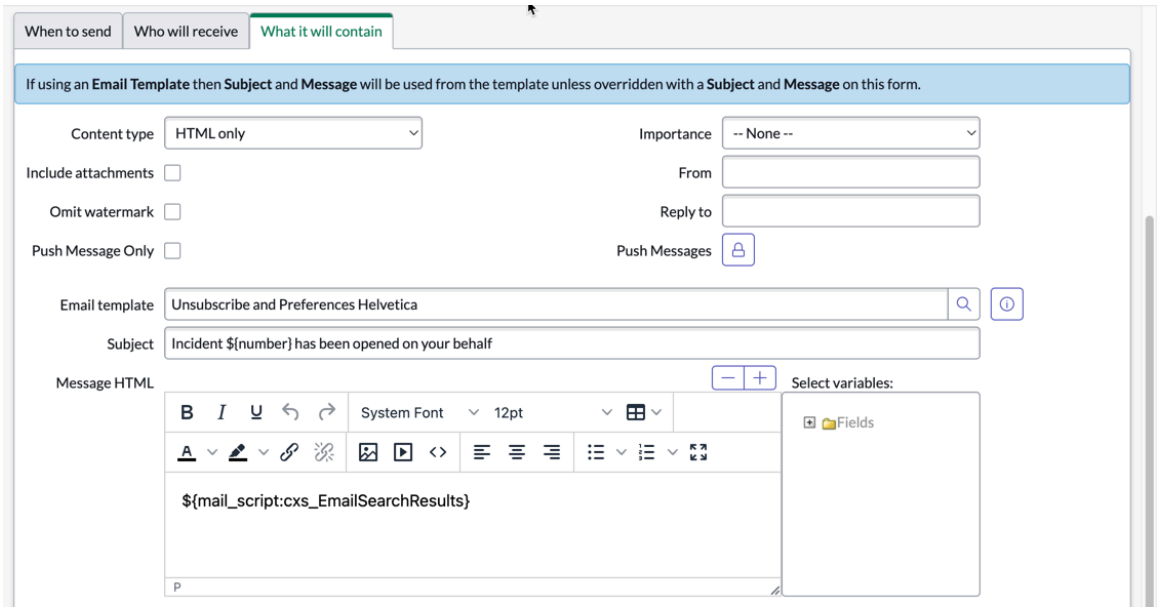
#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja modificar para incluir os resultados da pesquisa.
3. Selecione **O que ele conterá** .
4. Em **HTML da mensagem** , adicione o seguinte script:
   `Mail_script:cxs_EmailSearchResults`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no formulário do cabeçalho e clique em **Salvar** .

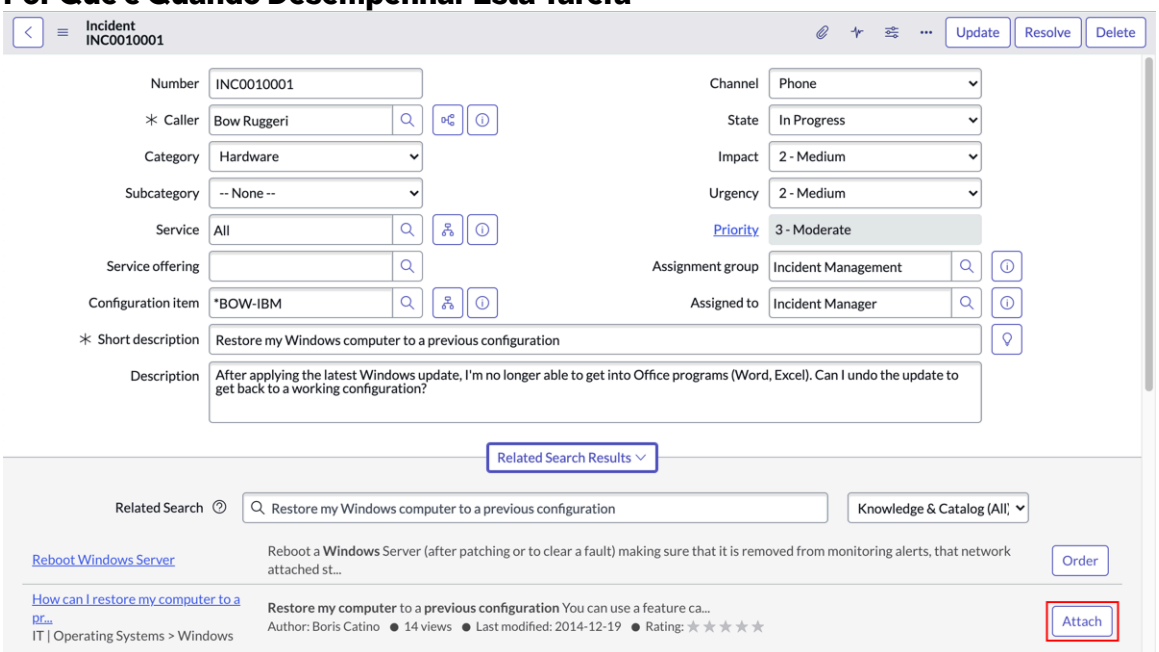
## Anexe um Knowledge artigo

Anexe um Knowledge um incidente para resolver problemas rapidamente, passando pelas etapas detalhadas de solução de problemas e outras informações detalhadas no artigo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa




### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Tudo**.
2. Edite um registro de incidente ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Resultados da pesquisa relacionada** .
   Os resultados da pesquisa são exibidos no painel Resultados da pesquisa relacionada.
4. **Opcional:** Para exibir somente os resultados de pesquisa de artigo de conhecimento, abra o seletor de origem e selecione **Artigos de conhecimento** .
5. Selecione **Anexar** no resultado da pesquisa para Knowledge artigo que você deseja anexar ao registro do incidente.
   Uma observação sobre Knowledge o artigo é copiado ou anexado ao **Comentários adicionais (visíveis para o cliente)** campo no registro do incidente. Para definir um campo de destino diferente no registro de incidente, consulte Especifique o campo para Anexado Knowledge links do artigo.

   **Nota:** Anexos do selecionado Knowledge o artigo não está anexado ao registro do incidente.

6. Para adicionar a anotação ao fluxo de atividades, selecione **Publicar** .
   Como alternativa, você pode selecionar e segurar (ou clicar com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecionar **Salvar** .

### Resultado
Detalhes do selecionado Knowledge o artigo aparece no campo designado.

## Especifique o campo para Anexado Knowledge links do artigo

Especifique a qual campo adicionar uma anotação ao anexar um Knowledge artigo para um registro.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você anexa um Knowledge artigo para um registro, por padrão, um link para Knowledge o artigo é adicionado ao **Comentários adicionais (visíveis para o cliente)** campo. Você pode especificar o campo para este link com base na tabela. Por exemplo, um registro de problema não tem **Comentários adicionais (visíveis para o cliente)** no formulário, portanto **Anexar** a ação está configurada para adicionar a anotação ao **Anotações de trabalho** campo.

Você pode especificar o campo globalmente ou localmente. O campo local de uma tabela substitui o valor do campo padrão global.

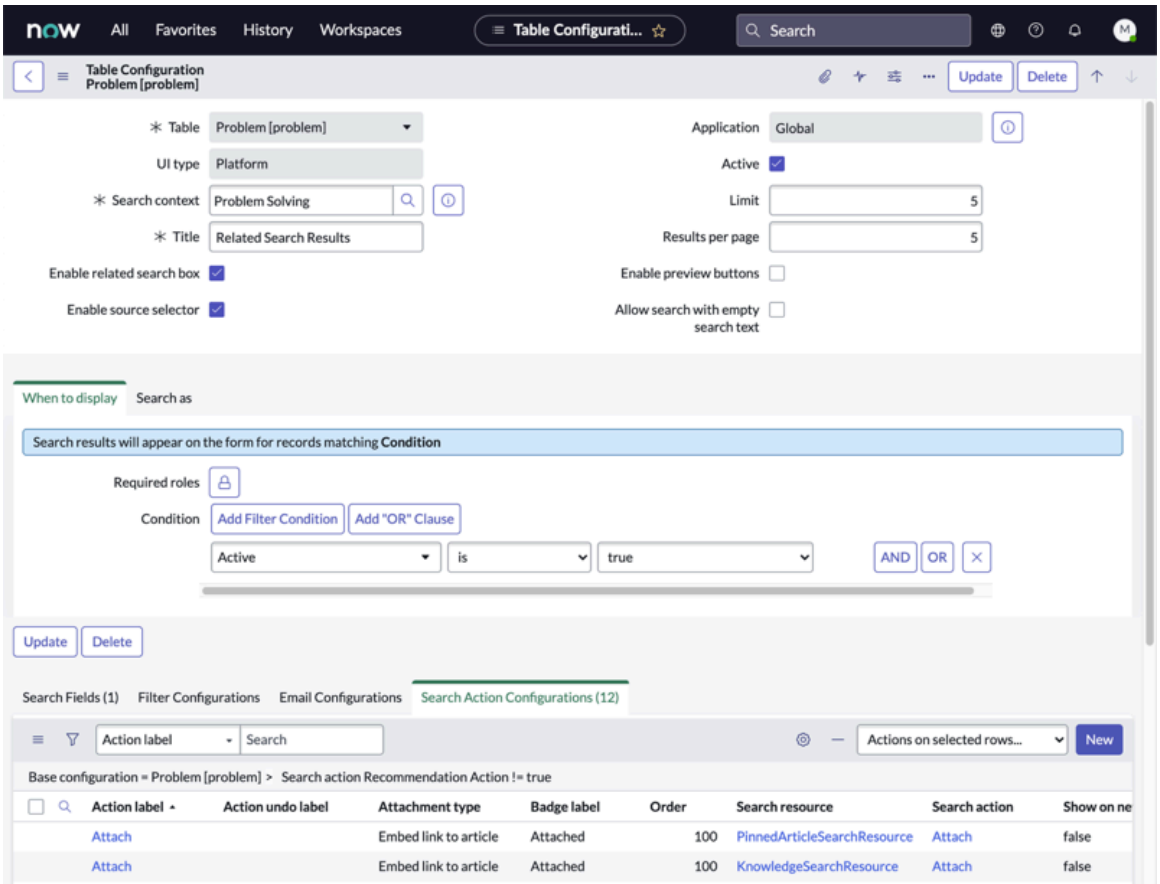
Para especificar o campo global, navegue até *`Knowledge`* > **Administração** > **Propriedades** > **Outras Propriedades de Bases de Conhecimento** e especifique o nome do campo em *`glide.knowman.attach.fields`*propriedade.

Você pode especificar o campo local usando o procedimento a seguir.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *`Pesquisa contextual`* > **Configuração de tabela**.
2. Abra a configuração da tabela para a qual você deseja alterar os campos de anexo.
3. Selecione a lista relacionada Configurações de ação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Para cada ação de pesquisa para a qual você deseja alterar o campo padrão, execute as seguintes etapas:

   a. Abra a ação de pesquisa.

   b. Selecione **Use o campo personalizado para anexar anotação** opção, se ainda não estiver selecionada.

   c. Em **Anexar campo de anotação** , insira o nome do campo para o qual você deseja copiar as informações do artigo, como comentários ou work_notes .

      Se o campo não estiver presente no formulário, a Assistência do agente fallback será ativada comentários ou descrição dependendo do que está disponível.

   d. Selecione **Atualizar**.

**Nota:**

- Se você não quiser adicionar uma anotação a nenhum campo, saia de **Anexar campo de anotação** em branco.
- Se o campo que você especificou em **Anexar campo de anotação** não foi encontrado no formulário e a anotação não é adicionada a nenhum campo.

## O que Fazer Depois

Limpe o cache do sistema para garantir que a especificação de campo alterada se aplique. Você pode limpar o cache do sistema anexando cache.do Para o URL da instância. Por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/cache.do .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**⚠ Aviso:**

Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache durante o horário comercial e não acione limpezas de cache automaticamente.

### Informações de feedback sobre pesquisa contextual

Quando um usuário clica em qualquer um dos botões de ação, como **Isso ajudou** , **Pedido** , ou **Anexado** , as informações de feedback são armazenadas em tabelas específicas. As informações ajudam você a entender a eficácia das pesquisas. Você também pode criar relatórios personalizados consultando essas tabelas.

| Tabela [name] | Descrição |
|---|---|
| Detalhe relevante do documento<br><br>[cxs_rel_doc_detail] | A lista de ações registradas individuais. Por exemplo, Visualizar, Isso ajudou, Anexar ou Solicitar.<br><br>Os campos-chave na tabela Detalhes do documento relevante são os seguintes:<br>• **Termos de pesquisa originais** : Os termos de pesquisa originais. Este campo é usado somente quando o executante substitui os termos de pesquisa originais usando a caixa de pesquisa relacionada.<br>• **Tipo de relevância** : A ação gravada.<br>• **Documento relevante** : A referência ao grupo de sessões de pesquisa na tabela Documento relevante.<br>• **Criado por** : O usuário que executou a ação.<br>• **Posição** : A posição da ação registrada na lista de resultados.<br>• **Recurso de pesquisa** : A referência ao recurso de pesquisa desse resultado específico. Usado somente para um Inteligência preditiva Resultado de semelhança. |
| Documento relevante<br><br>[cxs_relevant_doc] | Agrupa as ações registradas individuais relevantes do detalhe do documento por sessão de pesquisa.<br><br>**Nota:** Um novo grupo de sessões de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página.<br><br>Os campos-chave na tabela Documento relevante são os seguintes:<br>• **Sessão de pesquisa** : O grupo de sessões de pesquisa.<br>• **Exibido em** : A tabela ou produtor de registro em que os resultados foram exibidos.<br>• **Relevante para** : A referência ao registro da tabela quando **Exibido em** . **Tabela** .<br>• **Usuário/Criado por** : O usuário que executou a ação. |

### Execute um relatório sobre o uso da pesquisa contextual

Execute um relatório sobre o uso, como quantas vezes um artigo de conhecimento é anexado a um registro para saber a eficácia dos resultados da pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente da central de serviços pode gerar um relatório sobre problemas do usuário que foram resolvidos sem que um incidente fosse gerado. As informações podem ajudar a criar conhecimento direcionado com base em tendências. Você pode analisar incidentes comumente levantados e criar artigos de conhecimento sobre esses incidentes que podem ajudar a resolver ou desviar incidentes semelhantes no futuro.

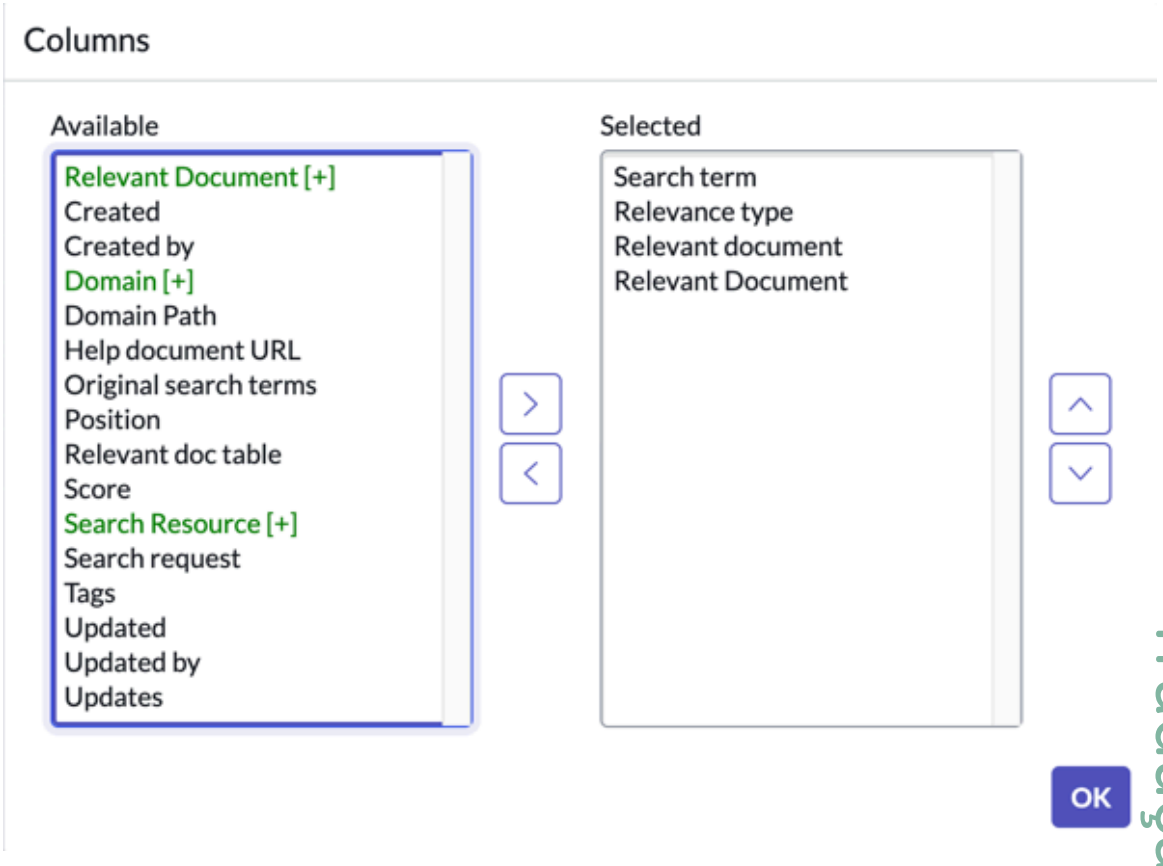
### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione **Crie um relatório** .
3. Em **Dados**, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do relatório | Nome exclusivo do relatório. |
| Tipo de origem | Origem da qual os dados são preenchidos. O valor padrão é **Fonte de dados** . Selecione **Tabela** . |
| Tabela | Selecione a tabela Detalhes do documento relevante [cXS_rel_doc_detail]. |

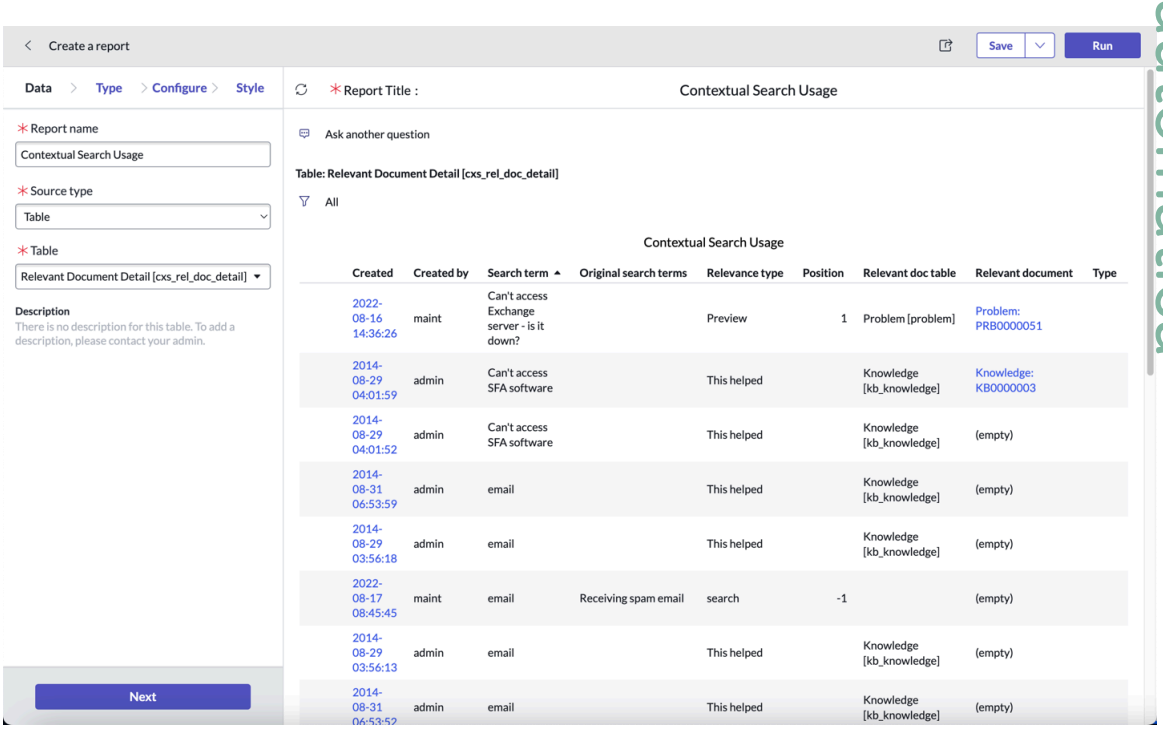
4. Selecione **Avançar**.
5. Em **Tipo** , selecione **Próximo** .
6. Em **Configurar** , selecione **Escolha colunas** e mover os campos obrigatórios do **Disponível** . **Selecionado** caixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**7.** Selecione **OK** e selecione **Executar** .




**Nota:** Quando os usuários selecionam **Guia Pesquisar na guia** Na tabela Contexto de pesquisa [csc_context_config] e modifique e saia do campo de pesquisa, uma ação é registrada na tabela Detalhes do documento relevante [cxs_rel_doc_detail]. As informações na tabela podem ajudá-lo a encontrar as instâncias em que os usuários executaram uma pesquisa, mas não executaram nenhuma ação. Nesses casos, o valor de **Posição** a coluna é **-1** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Domain Separation e Pesquisa contextual

Domain Separation é compatível com Pesquisa contextual. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Como o Domain Separation funciona na Pesquisa contextual

Por padrão, os resultados de sugestões de pesquisa contextual que aparecem usam o domínio do usuário conectado no momento.

## PESQUISE como um usuário diferente

Além de poder pesquisar resultados usando o domínio do usuário conectado, o administrador também pode configurar a Pesquisa contextual para PESQUISE como um usuário diferente .

Quando **Pesquisar como** se estiver configurado, duas guias serão exibidas nos resultados da pesquisa:

1. **Meus resultados** pesquisas de guia usando o domínio do usuário conectado no momento.
2. . **Pesquisar como** A guia Usuário pesquisa usando o domínio do campo Referência do usuário selecionado pelo administrador. Por exemplo, selecionar uma solicitação **Aberto por** ou **Solicitante** pesquisas de campo usando o domínio do usuário que fez a solicitação.

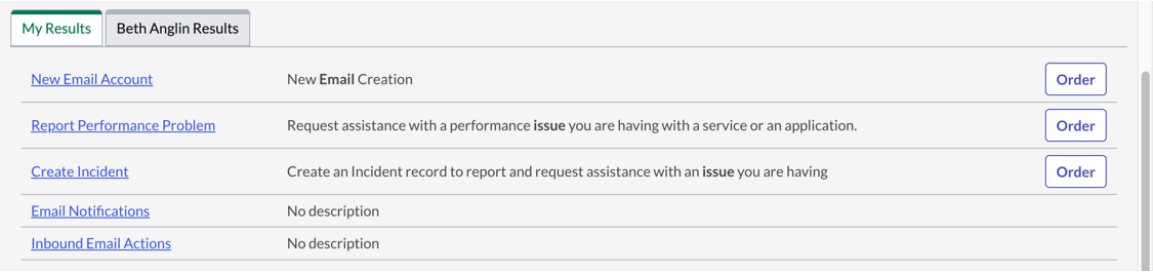
### Nota:

- . **Pesquisar como** os resultados do usuário aplique acesso de segurança para exibir resultados comuns ao usuário conectado e ao **Pesquisar como** usuário. Portanto, a exibição do resultado da pesquisa desse usuário pode ter menos entradas do que o que ele pode realmente exibir.
- Os produtores de registro só oferecem suporte à pesquisa como o usuário conectado no momento.

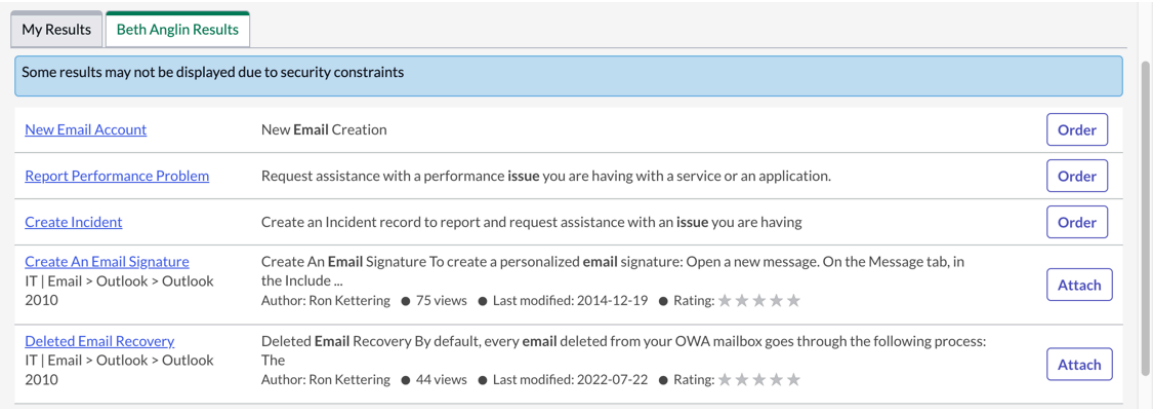
Exemplo: Um incidente que exibe resultados de pesquisa para o usuário conectado no momento **Meus resultados** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Exemplo: O mesmo incidente que exibe resultados de pesquisa para o usuário do **Solicitante** campo de referência em uma segunda guia.




**Tópicos relacionados**

Permita a exibição dos resultados da pesquisa para o usuário atual e outro usuário selecionado

## Pesquisa inteligente para CMDB

Use a consulta de linguagem natural diária (NLQ) em uma cadeia de caracteres de pesquisa para consultar um conjunto de ICs no CMDB. A Pesquisa inteligente para CMDB analisa, soluciona ambiguidades e converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida do CMDB. Cadeias de caracteres de pesquisa complexas abrem de forma totalmente construída em uma tela do Construtor de consulta do CMDB, onde você pode continuar e refinar ou executar.

A Pesquisa inteligente para CMDB é compatível somente com instâncias do idioma inglês e não é compatível quando o idioma preferencial da instância é definido como um idioma diferente do inglês.

## Integração com o Espaço do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB é integrada à exibição Página inicial no app da loja Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte:

- Exibição inicial do Espaço do CMDB (Seção Pesquisa inteligente) para obter detalhes sobre como usar a Pesquisa inteligente, exemplos de cadeias de caracteres de pesquisa e dicas úteis.
- Espaço do CMDB Para obter detalhes adicionais sobre o Espaço do CMDB.

## Integração com o Construtor de consulta do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB é integrada ao Construtor de consulta do CMDB no ServiceNow AI Platform. Essa integração é controlada pela propriedade do sistema `glide.cmdb.query.nlq.activated`, que é definida como **verdadeiro** por padrão. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa inteligente para CMDB permite que você use o processamento de linguagem natural no Construtor de consulta do CMDB para encontrar ICs e seus relacionamentos usando as funções da Pesquisa inteligente para CMDB.

## Usando a Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente é personalizada para o CMDB e pesquisa exclusivamente por meio da hierarquia de classes do CMDB para tabelas e ICs e seus relacionamentos.

Use o campo de pesquisa Pesquisa inteligente para construir uma cadeia de caracteres de pesquisa usando a linguagem natural do dia a dia. Suas consultas podem abranger várias classes do CMDB e envolver muitos ICs que estão conectados por diferentes relacionamentos. Depois de solucionar qualquer ambiguidade com nomes de tabela ou tipos de relacionamento, a Pesquisa inteligente converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta que o CMDB pode executar. A consulta do CMDB é construída de forma dinâmica à medida que você digita na caixa de pesquisa e o verificador ortográfico é aplicado, se necessário. Uma lista dinâmica de sugestões relevantes é exibida conforme você digita, com itens como nomes de tabela, palavras únicas correspondentes ou frases parciais no texto digitado.

Usar pesquisa inteligente:

- **Dicas de pesquisa**: mostra detalhes e dicas sobre o uso, além de exemplos de pesquisa de tabela única e múltipla, filtragem avançada e relacionamentos na Pesquisa inteligente. A guia Relacionamentos contém um link para a tabela Relacionamentos implícitos do CMDB.

- **Pesquisa**: dependendo de a cadeia de caracteres de pesquisa já estar totalmente convertida em uma consulta do CMDB válida e se a pesquisa se destina a uma única tabela ou a várias tabelas.

  - Se a cadeia de caracteres de pesquisa não apresentar ambiguidades com o nome da tabela ou dos relacionamentos, a consulta será executada, e os resultados serão exibidos em um formato de exibição de lista.

    Se a consulta do CMDB construída contiver mais de uma tabela, o botão **Exibir no Construtor de consultas** será exibido. Clique no botão para abrir o Construtor de consulta do CMDB com sua consulta totalmente criada na tela do Construtor de consulta. Você pode usar o Construtor de consultas para continuar editando a consulta.

  - Se houver ambiguidades com nomes de tabela ou tipos de relacionamento na cadeia de caracteres de pesquisa, essa cadeia de caracteres não poderá ser convertida em uma consulta do CMDB válida. Nesse caso, a caixa de diálogo Refinar sua consulta será exibida para continuar e analisar a cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida. A caixa de diálogo contém sinônimos e rótulos sugeridos para frases na cadeia de caracteres de pesquisa. Use as listas suspensas para selecionar os sinônimos que correspondem à pesquisa pretendida e clique em **Ir** para executar a consulta.
  - Se a Pesquisa Inteligente não for capaz de converter sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida, clicar em **Pesquisar** não gerará resultados de consulta. Em vez disso, um formulário de feedback é exibido. Preencha o formulário e clique em **Enviar feedback** para enviar seu feedback para análise ServiceNow.

- **Feedback dos resultados**: envie feedback para analistas ServiceNow para expressar sua avaliação dos resultados. Escolha descrições que capturem qualquer lacuna entre os resultados e os resultados esperados e adicione todos os detalhes úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Pesquisas de amostra

Quando você clica na caixa de pesquisa, a lista suspensa de pesquisas de amostra predefinidas é exibida. A lista consiste em pesquisas mais comuns ou pesquisas que são mais difíceis de construir, como pesquisas que envolvem serviços de aplicações. Execute qualquer uma dessas pesquisas para começar.

- As pesquisas de amostra são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- As tabelas mencionadas são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]

Os Administradores do CMDB (função do usuário sn_cmdb_admin) podem modificar uma pesquisa de amostra editando diretamente seu registro na tabela de Pesquisa de amostra de NLQ. Clique em **Tudo** e, no Navegador de filtros, digite `sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`. Na exibição da lista de Pesquisas de amostra de NLQ, edite o registro de uma pesquisa que você deseja modificar.

Qualquer modificação nas pesquisas de amostra é refletida no Espaço do CMDB e no Construtor de consulta do CMDB.

## Sinônimos

A tabela Sinônimo de NLQ [nlq_synonym] é preenchida previamente com sinônimos de cadeias de caracteres de idioma natural para relacionamentos e nomes de tabela e coluna do CMDB. Essa tabela é usada para corresponder palavras de pesquisa de idioma natural com o idioma de consulta do CMDB. Por exemplo, a frase "servidor Linux" tem sinônimos como "Servidor Linux", "Servidor" e "Instância de máquina virtual".

Para obter detalhes sobre como exibir e adicionar sinônimos personalizados de acordo com as necessidades de negócio, consulte Sinônimos de NLQ .

## Relacionamentos implícitos do CMDB

Você pode ajudar a Pesquisa inteligente encontrar mais resultados definindo alguns dos relacionamentos entre classes como *Relacionamentos implícitos*. Relacionamentos implícitos podem ser úteis em consultas que envolvem oferta de serviço e serviços de aplicações.

Os administradores de NLQ podem criar novos relacionamentos implícitos navegando até **Tudo** > **NLQ** > **Relacionamentos implícitos do CMDB**.

Um relacionamento implícito define o relacionamento entre duas tabelas e inclui todos os filtros que você deseja aplicar. Ao criar um relacionamento implícito, defina os seguintes itens:

- Da tabela (from_table): a classe que atua como primária
- Filtros: condições que são aplicadas às colunas da from_table
- Para a tabela: a classe que atua como secundária
- Relacionamento: como from_table interage com to_table. Por exemplo, *Contains: Contained by* significa que from_table contém to_table
- Tabela ignorada: a classe implícita e não capturada pelo Construtor de consulta do CMDB

Por exemplo, no Construtor de consulta do CMDB, veja suas ofertas de serviço que tiveram um incidente P1 nos últimos dez dias. No entanto, se você digitar `mostre-me todas`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as ofertas de serviço de negócios com incidentes p1 nos últimos dez dias, o NLQ não entenderá o relacionamento.

Os relacionamentos implícitos são armazenados na tabela Relacionamento implícito do CMDB e NQL [nlq_cmdb_implicit_relationship], usados no Espaço do CMDB e, se integrados, também no Construtor de consulta do CMDB.

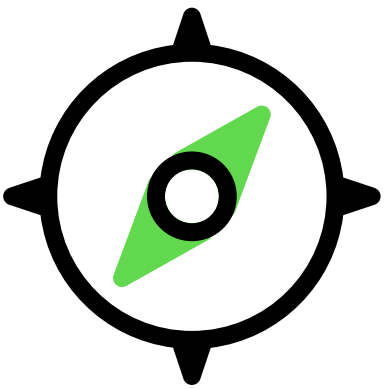
Para obter mais informações sobre NLQ no ServiceNow AI Platform, consulte NLQ (Natural Language Query, consulta de linguagem natural) .

## Configuração de tempo

Um recurso padrão do ServiceNow AI Platform, ServiceNow o sistema de configuração de tempo do lida com a programação em toda a empresa, permitindo que você gerencie projetos com eficiência, rastreie e programe eventos e muito mais.

### Iniciar

A configuração de tempo inclui a programação de eventos e o acompanhamento do tempo. Há várias funções disponíveis que permitem o acompanhamento do tempo e o uso dessas informações em todas as aplicações.

| Explorar | Uso | Referências |
|---|---|---|
|  | | |
| Saiba mais sobre conceitos e recursos de configuração de tempo. | Descubra como usar várias opções de configuração de tempo. | Encontre materiais e informações úteis de referência de configuração de tempo. |

### Configuração de tempo de exploração

A configuração de tempo ajuda você a lidar facilmente com todos os aspectos de tempo ou programação necessários da sua empresa on-line.

Registros armazenados no ServiceNow AI Platform são mantidos com tempos medidos até milissegundo. A configuração de tempo inclui vários aplicativos para ajudá-lo a usar esses registros corretamente, com atividades de programação e monitoramento nas operações diárias de seus negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos Data e Data/Hora

Registros no ServiceNow AI Platform armazene valores de data e hora em vários tipos diferentes de campos. Esses valores são armazenados como números inteiros, em milissegundos, e aparecem no formato de data ou data/hora apropriado.

## Tipos de campo Data e Data/Hora

. ServiceNow AI Platform armazena informações de data e data/hora em registros usando os seguintes tipos de campo:

**Tipos de campo Data e hora**

| Tipo de campo | Dicionário de tipo XML | Tipo de banco de dados MySQL |
|---|---|---|
| Data | *glide_date* | DATA |
| Data/Hora | *glide_date_time* | DATA/HORA |
| Hora | *glide_time* | DATA/HORA |
| Duração | *glide_duration* | DATA/HORA |
| Prazo | *due_date* | DATA/HORA |

Para obter a listagem completa dos tipos de campo, consulte Introdução aos Campos .

### Formato de campo de data e hora global

Você define formatos de data e hora padrão globalmente usando as propriedades do sistema.

## Formato de data

. *glide.sys.date_format*a propriedade define o formato de data. Um administrador pode modificar a propriedade navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. O formato padrão é: aaaa-MM-dd.

**Nota:** Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

Modificando o. *glide.sys.date_format*a propriedade muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de data padrão, verifique também o formato usando um Valide data e hora script. Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres padrão que *java.text.SimpleDateFormat* classe, com a seguinte exceção:

- Você não pode anexar o caractere "z" para incluir o fuso horário ao adicioná-lo a um script.
- Se o fuso horário resultante não tiver três caracteres, um erro Data inválida aparece quando você valida o script, porque o Script de validação de data/hora (sys_script_validador) falha. Essa falha ocorre mesmo que o depurador de script mostre que o conteúdo do valor atende ao requisito "g_user_date_time_format".

*MM*meses, enquanto *mm*indica minutos. A cadeia de caracteres de formato consiste nas abreviações a seguir.

| Campo | Formulário completo | Forma resumida |
|---|---|---|
| Ano | aaaa (4 dígitos) | yy (2 dígitos), y (2 ou 4 dígitos) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Formulário completo | Forma resumida |
|---|---|---|
| Mês | MMM (nome ou abbr.) | MM (2 dígitos), M (1 ou 2 dígitos) |
| Dia do Mês | dd (2 dígitos) | d (1 ou 2 dígitos) |

**Nota:** É recomendável que você use um `aaaa` data baseada em formato. Por exemplo, use `Dd-MM-aaaa` , `DD-MM-MM-aaaa` , ou `dd-MM-aaaa` .

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar `yy` formato ano, o sistema considera datas 20 anos mais tarde ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considera o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considera o ano como 2037.

## Formato de hora

Um administrador pode modificar o. *`glide.sys.time_format`*navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. Modificar a propriedade muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de hora padrão, verifique também o formato usando um Valide data e hora script. Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres padrão que *`java.text.SimpleDateFormat`* Não há suporte para anexar "z" para incluir o fuso horário.

A cadeia de caracteres de formato consiste nas abreviações a seguir.

| Campo | Formulário completo | Forma resumida |
|---|---|---|
| Hora (1-12) | hh (2 dígitos) | h (1 ou 2 dígitos) |
| Hora (0-23) | HH (2 dígitos) | H (1 ou 2 dígitos) |
| Minuto | mm (2 dígitos) | m (1 ou 2 dígitos) |
| Segundo | ss (2 dígitos) | s (1 ou 2 dígitos) |

Adicione o caractere `a` Para o final da cadeia de caracteres de formato de hora para indicar AM ou PM. Esta opção mostra AM ou PM se você está usando o horário de 12 horas (hh) ou de 24 horas (hh).

O formato padrão é: HH:mm:ss.

**Nota:** Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

**Tópicos relacionados**

Campos de entrada de programação

### Personalize o formato de data do sistema

Você pode personalizar o formato no qual os valores de data aparecem em sua instância.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
A personalização do formato de data não muda as configurações globais nem afeta a maneira como outros usuários veem os valores de data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** É recomendável que você use um `aaaa` data baseada em formato. Por exemplo, use `Dd-MM-aaaa` , `DD-MM-MM-aaaa` , ou `dd-MM-aaaa` .

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar `yy` formato ano, o sistema considera datas 20 anos mais tarde ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considera o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considera o ano como 2037.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu perfil**.
2. Em **Formato de data** , selecione uma opção.
3. Clique em **Atualizar**.

## Personalize o formato de hora do sistema

Você pode personalizar o formato no qual os valores de tempo aparecem em sua instância.

### Antes de Iniciar

Um administrador deve adicionar o. **Formato de hora** Campo para a exibição de autoatendimento do formulário Usuário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A personalização do formato de hora não muda as configurações globais nem afeta a forma como outros usuários veem os valores de tempo.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu perfil**.
2. Em **Formato de hora** , selecione uma opção.
3. Selecione **Atualizar**.

## Configure o seletor de data para o editor de lista

Uma propriedade do sistema permite que você escolha entre duas configurações de seletor de data para o editor de lista.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

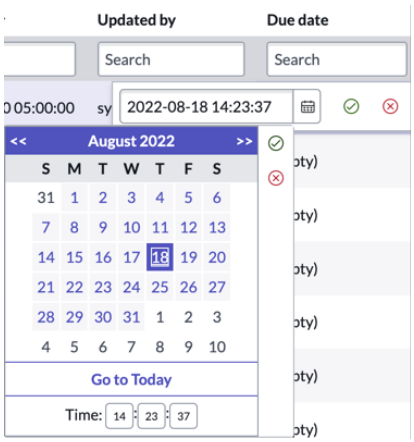
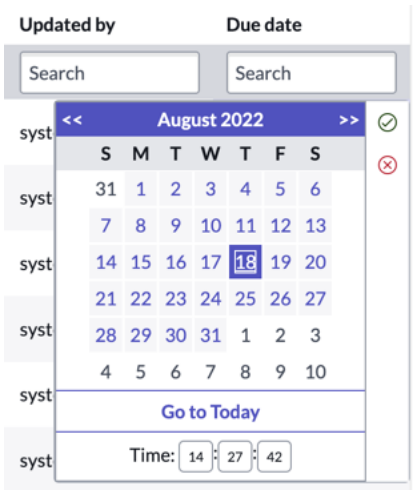
### Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. PESQUISE a propriedade chamada *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Defina a propriedade **Valor** para uma das seguintes opções.

| Valor | Descrição |
|---|---|
| falso | Um calendário e um campo aparecem para um seletor de data para entrada manual de data. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Valor | Descrição |
| --- | --- |
| |  |
| verdadeiro | O calendário aparece somente para um seletor de data, que é o comportamento padrão em IU principal E UI15.<br>  |

**Tópicos relacionados**

Administração do editor de lista

### Campos de data e hora padrão

Determinados campos de hora são fornecidos por padrão para armazenar campos de data e hora específicos.

## Campos de carimbo de data/hora global

Todos os registros herdam determinados campos de carimbo de data/hora da tabela Global [global].

- **Criação**
- **Atualizado em**

Esses campos são preenchidos automaticamente com a data e a hora corretas, expressas no Horário de Greenwich (GMT), em vez do fuso horário local do usuário conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Campos Tempo da tarefa planejada

O plug-in Tarefa planejada fornece uma tabela (Tarefa planejada [tarefa planejada]) com campos padrão para medir o tempo de uma tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Tarefa planejada.

### Campos de tarefa para medir o tempo de trabalho

Use campos de tarefa padrão para medir o andamento e a resolução de determinados registros.

Os seguintes campos do sistema de base são fornecidos em determinadas tabelas para rastrear quanto tempo leva para fechar tíquetes:

- Tempo trabalhado : Um temporizador que é executado quando você exibe o registro e pausa enquanto você o fecha ou quando o pausa manualmente. Usado para rastrear o tempo gasto pelo help desk ao trabalhar no registro.
- Tempo de resolução : Um campo calculado que mede o tempo desde o momento em que o registro é aberto até o momento em que o registro é encerrado. Usado para rastrear quanto tempo leva para resolver o registro.

Esses campos fornecem métricas diferentes para a resposta da solicitação.

As seguintes ferramentas adicionais estão disponíveis para rastrear o tempo de trabalho:

- **Acordos de nível de serviço (ANS)** : Mede quanto tempo um registro leva para atender a determinadas condições (como um incidente que está sendo marcado **Resolvido** ).
- **Registros de horas** : Use o. **Tempo trabalhado** campo para detalhar quanto tempo foi gasto por dia da semana.

### Tempo trabalhado

A tabela Tarefa [task] fornece um campo de acompanhamento de tempo chamado **Tempo trabalhado** .

**Campo Tempo trabalhado**

Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para rastrear o tempo de trabalho em um tíquete. Qualquer tabela que estenda Tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, configure o formulário.

À medida que o registro é exibido, o temporizador conta para cima. Para pausar o temporizador, clique no ícone parar ( ).

Para retomar o temporizador, clique no ícone de início ( ).

Quando você salva uma tarefa, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro na tabela Tempo trabalhado [task_time_worked]. Você pode exibir esta tabela como uma lista relacionada no formulário de tarefa.

Por padrão, a hora no **Tempo trabalhado** o campo é um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode definir a propriedade `com.snc.time_worked.update_task_timer`Para habilitar a atualização do valor do temporizador da tarefa, com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Para fazer isso, use `Update task timer`regra de negócio.

Você também pode habilitar o atributo de dicionário `time_worked_alert`para que as atualizações no campo tempo trabalhado tornem o formulário sujo. Por padrão, o atributo é definido como falso.

### Tempo de resolução

. **Tempo de resolução** O campo está disponível nas tabelas Incidente [incident] e Solicitação [sc_request]. Este campo permite relatórios fáceis sobre quanto tempo leva para as solicitações serem encerradas e é armazenado como um número inteiro de segundos.

## Cálculo de regra de negócio

Regras de negócio específicas calculam o. **Tempo de resolução** campo quando o registro é resolvido ou marcado como encerrado e mede a diferença entre **Aberto** e. **Encerrado** datas. O campo é armazenado no sistema como um número inteiro de segundos.

- Na tabela Incidente, o campo é calculado no fechamento pela regra de negócio `mark_closed`. As seguintes linhas de código calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Quando o incidente é encerrado diretamente, o cálculo é baseado em `mark_closed`regra de negócio. As seguintes linhas de código calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

### Exibir o tempo de resolução como uma duração

Você pode exibir o tempo de resolução como uma duração legível em vez de um número inteiro que representa uma duração em segundos.

## Procedimento

1. No formulário Incidente ou Solicitação, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Tabela**.
2. Em **Colunas** lista integrada, clique em **Tempo de resolução** .
3. Em **Atributos** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Insira estes valores.

**Valores de atributo de dicionário**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | Formato |
| Entrada do Dicionário | Tempo de resolução |
| Valor | glide_duration |

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tempo de resolução aparece em formulários e listas como uma duração, expressa em dias, horas e minutos.

**Nota:** Este atributo não muda o formato de dados do campo, que permanece um número inteiro que representa uma duração em segundos. Em relatórios e exportações de dados, ele ainda aparece como o número real de segundos, em vez de como uma duração.

### Formatos de data e hora de exportação

Como alguns formatos de exportação são destinados ao consumo humano e outros para uso de banco de dados, vários métodos são usados para fornecer informações de campo de data e hora em formatos diferentes.

#### Excel

Os campos Data, Data/Hora e Hora são exportados como valores de exibição e aparecem em um formato personalizado, em vez do formato de data do sistema. No entanto, os campos de duração são exportados como o valor armazenado no banco de dados, que é um valor inteiro de segundos.

**Nota:** Se o formato de data e hora for `hh:mm:ss` em *`glide.sys.date_format`* Propriedades do sistema e você exporta valores de tempo para o Excel, eles aparecem em horário militar de 24 horas.

Para exibir os valores exportados nos formatos padrão de 12 horas am/pm, selecione `1:30PM` vez formato em **Formatar células** > **Hora** No Excel.

#### XML

Todos os campos de data e hora são exportados como o valor armazenado no banco de dados.

#### PDF

Todos os campos Data e Hora (incluindo Duração) são exportados como seu valor de exibição.

#### CSV

Todos os campos de data e hora são exportados como o valor armazenado no banco de dados.

### Agendamentos

Use cronogramas para especificar quando os acordos de nível de serviço ou monitores de inatividade estão ativos ou para especificar quando as rotações de plantão devem entrar em vigor. As programações são regras que incluem ou excluem o tempo de várias ações ou tarefas.

Por exemplo, se um acordo de nível de serviço for definido como uma programação de 8-5 dias da semana, o ANS contará somente o tempo durante essas horas. Gere e valide cronogramas no **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** menu.

### Cronogramas padrão

Os cronogramas padrão estão disponíveis em um sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Agendamento |
|---|---|
| 8-5 dias úteis | Repete todas as semanas nos dias úteis de segunda a sexta-feira. |
| 8-5 dias úteis, exceto feriados | Repete todas as semanas nos dias úteis de segunda a sexta-feira. Inclui a programação secundária de feriados nos EUA. |
| Aplicação | Repete todas as semanas no domingo. |
| FLX da aplicação | Repete todas as semanas no domingo. |
| Blackout quartas-feiras (GMT) | Repete todas as semanas na quarta-feira. |
| FLX do servidor de banco de dados | Repete todas as semanas no sábado. |
| MS Project padrão | Repete todas as semanas nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 8:00am ao meio-dia e das 1:00-5:00. |
| Infraestrutura global | Repete todas as semanas no sábado. |
| Serviço de banco de dados MySQL | Repete todas as semanas no sábado. |
| Rede | Repete todas as semanas no sábado. |
| Gestão de projetos | Repete todas as semanas nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 8:00am ao meio-dia e das 1:00-5:00. Programação padrão para a aplicação Gestão de projetos. |
| Gestão de recursos | Repete todas as semanas nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 8:00am ao meio-dia e das 1:00-5:00. Programação padrão para a aplicação Gestão de recursos. |
| Servidor | Repete todas as semanas no sábado. |
| San Diego | Repete todas as semanas na quarta-feira. |
| Blackout de software | Repete todas as semanas na quarta-feira. |
| Feriados dos EUA | 12 feriados nos EUA. |
| Servidor web FLX | Repete todas as semanas no domingo. |
| Finais de semana | Repete todas as semanas no sábado por dois dias. |

Tradução automática

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

## Feriados

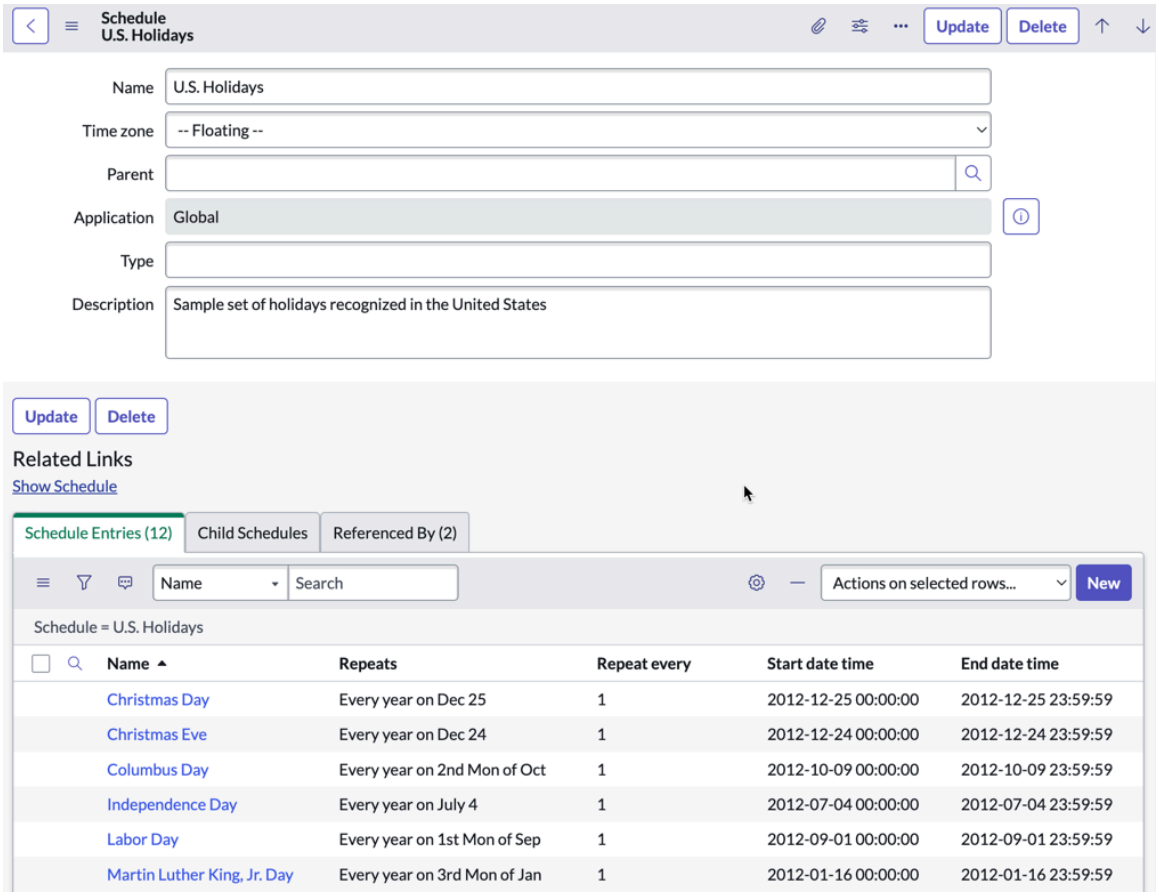
Você pode definir cada feriado individual como uma entrada de programação para criar exceções para cronogramas existentes.

Por exemplo, se um ANS exigir que um incidente seja resolvido em três dias úteis, exceto o Natal, crie uma entrada de programação para o Natal. A criação dessa entrada garante que os SLAs não contabilizem o Natal ao calcular o tempo decorrido, mesmo que ele esteja dentro da semana de trabalho.

Como os cronogramas podem ser incluídos em outros cronogramas por meio de um relacionamento primário-secundário, também é possível criar uma programação de feriados e incluí-la em outros cronogramas para manter os feriados consistentes. O exemplo a seguir mostra uma programação de feriados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Feriados dos EUA**

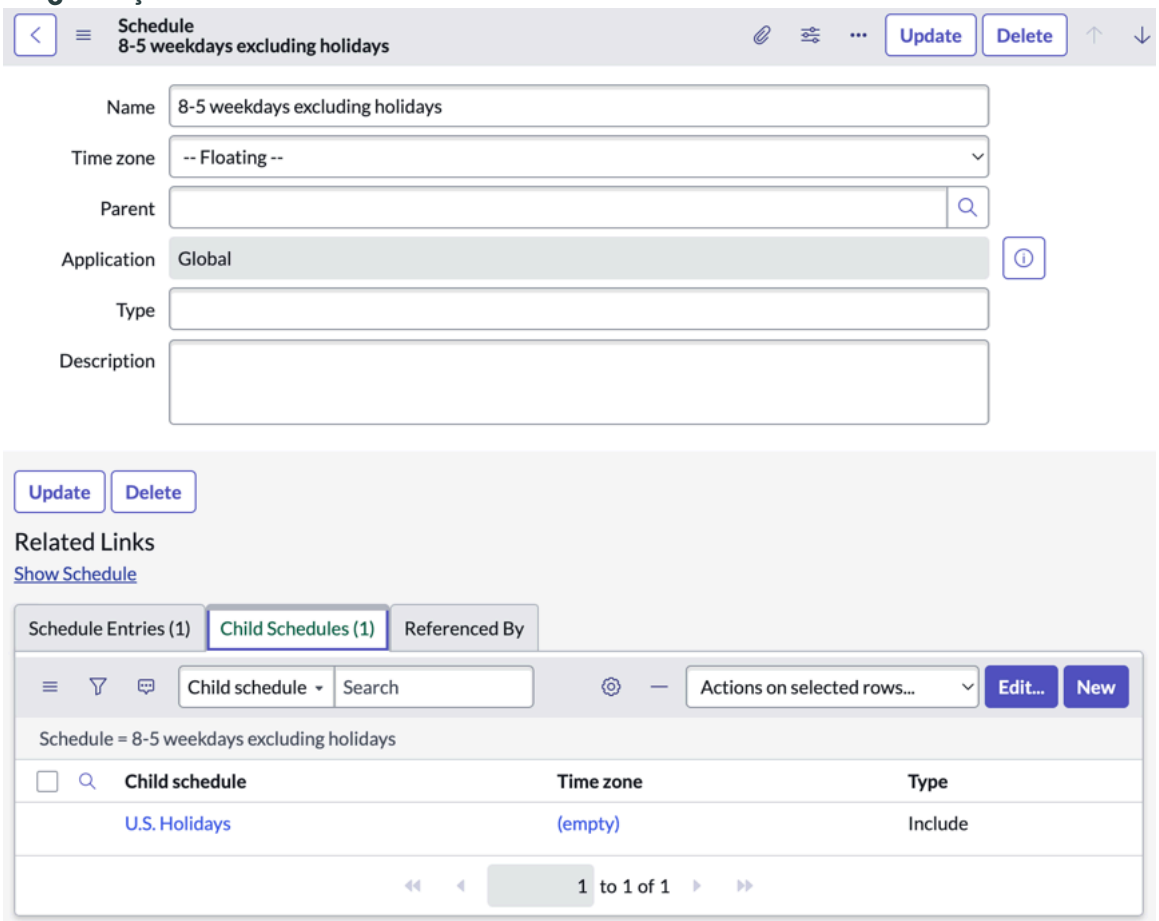



O exemplo a seguir mostra uma programação que inclui a programação de feriados anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Programação secundária




**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Crie uma programação de feriados para várias regiões

Você pode criar cronogramas de feriados para várias regiões que seguem a mesma programação de trabalho, mas têm feriados diferentes.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método a seguir oferece suporte a várias regiões com a mesma programação de trabalho (por exemplo, uma programação de 8-5 dias da semana), mas com diferentes cronogramas de feriados.

### Procedimento

1. Crie uma programação de feriados para cada região. Por exemplo, feriados nos EUA, feriados britânicos e feriados australianos.
2. Adicione a programação de trabalho como uma programação secundária à programação de feriados de cada região.

   Este método requer um total de mais de 1 cronogramas. Se você tornar a programação de feriado regional uma programação secundária da programação de horas de trabalho, deverá criar uma programação de horas de trabalho separada para cada região. O número total de cronogramas neste caso é "Número de cronogramas" x dois cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Cronogramas primários e secundários

Os cronogramas podem ter um dos dois relacionamentos primário-secundário com outros cronogramas.

**Campo primário**

Quando um registro de programação lista um valor para **Primário** as entradas de programação da programação primária se aplicam à programação primária e à programação secundária. Por padrão, não há cronogramas de amostra que usam **Primário** campo.

**Programação secundária**

Quando um registro de programação tem uma ou mais programações secundárias no **Cronogramas secundários** lista relacionada, as entradas de programação da programação secundária se aplicam à programação que contém. Por padrão, existem vários cronogramas de amostra que usam cronogramas secundários. Por exemplo, consulte **8-5 dias úteis, exceto feriados** programação que inclui **Feriados dos EUA** programação.

Cronogramas primários e secundários não podem conter tipos de entrada de programação conflitantes. Por exemplo, uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. Uma programação de manutenção também não pode ter uma programação secundária contendo entradas de programação de blackout.

**Nota:** Para criar uma programação de feriado e incluí-la em uma programação primária, você deve adicioná-la como uma programação secundária e com um tipo de inclusão.

As programações primárias devem ter pelo menos uma entrada que não seja uma **Excluído** tipo. Se os cronogramas primários forem exclusivos, eles serão inválidos.

**Nota:** . **Mostrar programação** o link relacionado mostra as entradas de programação da programação atual e do registro de programação secundário. Por exemplo, ao mostrar o. **8-5 dias úteis, exceto feriados** feriados também são mostrados como excluídos porque a programação de feriados é uma programação secundária.

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Defina uma programação

Configure cronogramas usando registros de entrada de programação e programação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Schedule_admin ou admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos no campo Programação [ cmn_schedule ].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos de tempo que são incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na Entrada de programação [ cmn_schedule_span ].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você também pode usar as funções do Calendário comercial para criar cronogramas. Para saber mais sobre como criar calendários e cronogramas de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.

**Aviso:** Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao mudar os períodos de tempo. Qualquer mudança feita no intervalo de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar o. Performance Analytics dados. Consulte um Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** > **Agendamentos**.
2. Selecione **Novo** , insira um exclusivo e significativo **Nome** e. **Descrição** e preencha o formulário.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Programação, consulte Campos de programação.

   **Nota:** Se não houver entradas ativas definidas para a programação atual, uma mensagem de aviso será exibida no formulário Programação. Se sua programação for uma programação secundária que contém somente exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.

   **Nota:**

   - No link relacionado, selecione **Mostrar programação** para exibir a programação no calendário usando Next Experience interface do usuário. Para obter mais informações sobre essa estrutura, consulte IU Next Experience . Para criar entradas de programação no IU Next Experience , consulte Crie entradas de programação no calendário de programação.

     Para usar o. calendário de programação clássico , você pode adicionar `glide.schedule.enable_classic_calendar` e defina-a como **verdadeiro** . Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

   - Se você criar uma programação do tipo **manutenção** E salvar o registro, uma política de IU oculta o. **Tipo** campo do formulário. Para exibir ou mudar o. **Tipo** valor, use a lista de cronogramas em vez do formulário de programação. Adicione o. **Tipo** se necessário. Você pode clicar na célula referente ao valor em **Tipo** e modifique o valor na exibição de lista.

4. Configure uma ou mais entradas de programação.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Entrada de programação, consulte Campos de entrada de programação.

#### Tópicos relacionados

Agendamentos

### Campos de programação

O formulário Programação contém os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da programação. |
| Fuso horário | Fuso horário para a entrada agendada Se você selecionar **Flutuante** , o fuso horário é relativo a qualquer processo que esteja acessando o item no momento.<br>• Por exemplo, se um gerente de recursos em Amsterdã definir uma programação flutuante de 8:00A.M. a 5:00P.M., um usuário em San Jose verá a programação como 8:00 às 5:00:00P<br>• Quando uma programação é definida em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes veem a programação com seu próprio fuso horário aplicado. |
| Primário | Programação primária que restringe a nova programação. |
| Aplicação | Escopo da aplicação da programação. |
| Tipo | Rótulo de texto que descreve a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinados cronogramas:<br>• **Excluído** : Exclui períodos das contagens de ANS.<br>• **Manutenção** : Especifica os períodos em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout.<br>• **Blackout** : Exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção. |
| Descrição | Descrição da programação. |

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Campos de entrada de programação

Você só pode associar uma entrada de programação a uma programação. . **Entradas de programação** a lista relacionada contém as definições dos períodos que você deseja incluir ou excluir da programação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo da entrada de programação. |
| Tipo | Rótulo que descreve a finalidade da programação. O sistema também usa o tipo de programação para determinar como processar determinados cronogramas.<br>• **Excluído** : Exclui períodos das contagens de ANS.<br>• **Manutenção** : Especifica os períodos em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout.<br>• **Blackout** : Exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção. |
| Mostrar Como | Opção que indica como a entrada de programação deve aparecer em aplicações de calendário e como ela deve interagir com outras entradas de programação.<br>• **Ocupado** : A entrada de programação não está disponível para programar uma tarefa de trabalho.<br>• **Sem custo extra** : A entrada de programação está disponível para programar uma tarefa de trabalho.<br>• **Tentativa** : A entrada de programação está temporariamente disponível para programar uma tarefa de trabalho.<br>• **De plantão** : A entrada de programação está de plantão, o que fornece um meio de determinar qual membro de um grupo de usuários está disponível para concluir uma tarefa. |
| Quando | Data e hora às quais a entrada de programação se aplica. Se a entrada de programação se aplicar a um dia completo de 24 horas, selecione **O dia inteiro** caixa de seleção.<br>**Nota:** Alterando o formato global de data e hora no `glide.sys.date_format`A configuração Propriedades do sistema tem impacto significativo nos cálculos de programação feitos quando você seleciona **O dia inteiro** caixa de seleção. Para saber mais, consulte Formato de campo de data e hora global. |
| Repetições | Intervalo de repetição para a entrada de programação, se houver. Se você selecionar um intervalo de repetição, outros campos serão exibidos para que você possa especificar ainda mais o intervalo de repetição. |
| Repetir a cada | Programação de frequência de repetição - semanal, mensal ou anual. Este campo só fica visível quando **Repete** o campo tem um valor de **Diariamente** , **Semanalmente** , **Mensal** , ou **Anualmente** . |
| Repetir em | Dias da semana em que uma programação semanal se repete. Este campo só fica visível quando **Repete** o campo tem um valor de **Semanalmente** . |
| Tipo mensal | Frequência de repetição de programação mensal . Este campo só fica visível quando **Repete** o campo tem um valor de **Mensal** . As opções de repetição mensal incluem:<br>• Repita em um dia específico do mês<br>• Repita em um dia específico em uma semana específica do mês<br>• Repita no último dia do mês<br>• Repita em um dia da semana específico na última semana do mês |
| Tipo anual | Frequência de repetição da programação anual. Este campo só fica visível quando **Repete** o campo tem um valor de **Anualmente** . As opções de repetição anual incluem: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Repita em um dia específico do ano<br>• Repita em um dia flutuante |
| Semana flutuante | Semana do mês em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só fica visível quando **Tipo anual** o campo tem um valor de **Flutuante** . |
| Dia flutuante | Dia da semana em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só fica visível quando **Tipo anual** o campo tem um valor de **Flutuante** . |
| Mês | Mês do ano em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só fica visível quando **Tipo anual** o campo tem um valor de **Flutuante** . |
| Repetir até | Data de término da repetição. Se você deixar este campo em branco, a programação se repetirá indefinidamente. |
| Tipo | [Opcional] Descrição da entrada de programação. |

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Programação para a quinta instância de uma data da semana

Você pode selecionar uma data que computa para a quinta instância de um dia da semana para uma data próxima ao final de um mês para uma programação mensal repetida,

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há três opções disponíveis para lidar com meses que não têm uma quinta instância correspondente do dia selecionado.

- Último: Seleciona a última instância do dia da semana no mês.
- Próximo: Seleciona a primeira instância do dia da semana no próximo mês.
- Estrito: Ignora qualquer mês sem uma quinta instância correspondente e seleciona somente meses que tenham uma quinta instância correspondente.

Use `glide.schedules.fifth`propriedade do sistema para controlar como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia da semana se comporta em meses que contêm apenas quatro ocorrências desse dia.

- O uso desta propriedade só é válido quando `glide.schedules.repeat_nth`a propriedade está definida como **Dia** .
- O exemplo a seguir ilustra o cálculo em que dia do mês uma programação se repete quando a programação começa na quinta instância de um dia da semana do mês.

### Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Abra a propriedade `glide.schedules.fifth`.
3. Verifique se **Valor** está definido como **último** .
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** > **Agendamentos**, defina uma nova programação e clique em **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Abra a nova programação e no **Entradas de programação** lista relacionada, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 29 de novembro de 2012 às 10:00 e 29 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repetições: Mensalmente
   - Tipo mensal: Dia da semana
   - A partir de: Novembro de 29

   **Nota:** Novembro de 29 é a quinta quinta quinta-feira do mês.

6. Clique em **Enviar**.
7. Abra a mesma entrada de programação.

   **Nota:** A mensagem **Todos os meses na quinta quinta quinta quinta-feira** aparece no formulário.

   A programação dos primeiros três meses é calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta quinta-feira do mês)
   - 27 de dezembro de 2012 (última quinta-feira do mês)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta quinta-feira do mês)

8. Se você definir **Valor** em `glide.schedules.fifth`propriedade para **próximo** em vez de **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses é calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta quinta-feira do mês)
   - 3 de janeiro de 2012 (primeira quinta-feira do mês seguinte desde dezembro de 2012 não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta quinta-feira do mês)
9. . **Valor** em `glide.schedules.fifth`a propriedade está definida como estrita em vez de **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses é calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta quinta-feira do mês)
   - Nenhuma reunião (2012 de dezembro ignorado porque não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta quinta-feira do mês)

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

Repita uma programação mensal

Tradução automática

### Repita uma programação mensal

Repita uma programação mensal para reduzir a quantidade de tempo necessária para definir cronogramas e fornecer consistência na programação.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as seguintes opções para cronogramas mensais que começam em um dia específico do mês ( **Tipo mensal** está definido como **Dia do mês.** ). Os métodos a seguir estão disponíveis para calcular em que dia da semana uma programação mensal se repete:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Dia** : Calcula o dia da semana em que repetir determinando a ordem da data de início selecionada no mês. Por exemplo, se você especificou que a data de início aparece na primeira segunda-feira do mês, a programação se repetirá a cada primeira segunda-feira de cada mês.
- **Semana** : Calcula o dia do mês em que repetir determinando qual número de semana a data de início selecionada aparece no mês. Por exemplo, se a data de início for uma segunda-feira durante a segunda semana do mês, a programação se repetirá na segunda segunda-feira de cada mês.

Use a propriedade do sistema `glide.schedules.repeat_nth`para determinar qual método sua instância usa para calcular em que dia uma programação mensal repetida ocorre. Por padrão, as instâncias usam o método Dia mais preciso.

**Nota:** Use **Semana** método para manter compatibilidade com versões anteriores com lógica de programação personalizada. Para saber mais sobre cálculos para o dia de início de cada mês, para cronogramas mensais que começam na quinta instância de um dia, consulte Quinta instância de um dia da semana .

O exemplo a seguir ilustra o cálculo em que dia da semana uma programação mensal se repete.

### Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Abra a propriedade `glide.schedules.repeat_nth`.
3. Verifique se **Valor** está definido como **dia** .
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** > **Agendamentos**, defina uma nova programação e clique em **Enviar** .
5. Abra a nova programação e no **Entradas de programação** lista relacionada, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 5 de novembro de 2012 às 10:00 e 5 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repetições: Mensalmente
   - Tipo mensal: Dia da semana
   - A partir de: Novembro de 5

   **Nota:** Novembro de 5 é a primeira segunda-feira do mês, mas é na segunda semana.
6. Clique em **Enviar**.
7. Aberto **Entrada de programação** .

   **Nota:** A mensagem **Todos os meses no primeiro seg** aparece no formulário. As primeiras datas em que esta programação é executada são:
   - 5 de novembro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
   - 3 de dezembro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
   - 7 de janeiro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
8. Se você definir **Valor** em `glide.schedules.repeat_nth`propriedade para **semana** em vez de **dia** na etapa 3, as primeiras datas em que esta programação é executada são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 5 de novembro de 2012 (o cronograma começa na segunda-feira da segunda semana do mês)
- 10 de dezembro de 2012 (segunda segunda segunda-feira do mês)
- 14 de janeiro de 2012 (segunda segunda segunda-feira do mês)

**Tópicos relacionados**

Agendamentos

Defina uma programação

### Usando cronogramas e calendários

Aplicações específicas no ServiceNow AI Platform gere exibições gráficas de calendário com base nas páginas de programação.

Essas páginas de programação aparecem em exibições diária, semanal ou mensal. Atualmente, as aplicações que usam páginas de programação incluem:

- Gestão de projetos
- Cronogramas de manutenção
- Rotação de plantão de grupo
- Gestão de serviços de campo

Páginas de programação são registros que contêm os scripts que determinam a funcionalidade da exibição gráfica.

- Devido ao alto grau de script envolvido em uma página de programação, você deve, para a maioria das instâncias, usar as páginas de programação padrão na plataforma de base.
- A página de programação usa um URL com uma série de parâmetros anexados para gerar a exibição gráfica.
- Uma página de programação controla o conteúdo do calendário ( `cmn_schedule_page` ).

Para acessar as páginas de programação, navegue até **Agendador do sistema > Cronogramas > Páginas de programação** . O formulário Páginas de programação fornece os seguintes campos:

| Campo | Tipo de campo | Descrição |
|---|---|---|
| Nome | Cadeia de caracteres | Nome geral usado para identificar a página de programação atual. |
| Tipo de programação | Cadeia de caracteres | O tipo de programação é uma cadeia de caracteres usada para identificar exclusivamente a página de programação por meio de " `sysparm_page_schedule_type` Parâmetro de URI. Por exemplo, uma página de programação pode ser acessada da seguinte forma:<br><br>**_show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type**<br><br>Como alternativa, você pode acessar a página de programação CAN definindo a opção " **sysparm_page_sys_id** " Parâmetro de URI para o identificador hexadecimal exclusivo de 32 caracteres da página de programação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Tipo de campo | Descrição |
|---|---|---|
| Tipo de Exibição | Escolha | Cada tipo de exibição exibe diferentes combinações de campos. Há duas opções disponíveis:<br>• **Calendários**<br>• Páginas do cronograma |
| Descrição | Cadeia de caracteres | Descrição geral que fornece informações adicionais sobre a página de programação atual. Este campo não é necessário. |
| Nome da função de inicialização | Cadeia de caracteres | **Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por **Calendário** páginas de programação de tipo.<br>O nome da função init especifica o nome da função JavaScript a ser chamada dentro do **Client script** função para páginas de programação do tipo de calendário. |
| HTML | Cadeia de caracteres | **Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por **Calendário** páginas de programação de tipo.<br>O Jelly analisa o campo HTML, que é uma seção programável. Em seguida, injeta-o na página de exibição antes do restante do calendário. Ele pode ser usado para passar variáveis do servidor e definir campos extras são necessários. |
| Client script | Cadeia de caracteres | O client script é uma seção programável que permite configurar opções da exibição da página de programação. A API é diferente dependendo do tipo de exibição de página de programação. |
| Processador AJAX do servidor | Cadeia de caracteres | **Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por **Calendário** páginas de programação de tipo.<br>O processador Server AJAX é específico para páginas de programação do tipo de calendário que é usado para retornar um conjunto de itens de programação e períodos exibidos. |

### Invoque a página Programação e exiba um calendário

Você pode usar o URL do módulo Argumentos, uma decoração de campo (atributo de dicionário `ref_contributations` Ou uma Ação de IU vinculada a `show_schedule.do` Para invocar a página Programação.

Por exemplo, o módulo de calendário de plantão gera o calendário a partir do seguinte URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Este URL leva o usuário para a exibição de calendário mensal de 1 de março de 2016.

- O componente de URL `sysparm_current_view: mensal || semanalmente || diariamente` determina a exibição do calendário atual. Se `sysparm_current_view` É fornecido um valor inválido ou vazio, o padrão é a exibição mensal e reescreve o URL para essa exibição. Os valores válidos são mensal, semanal ou diária.
- O componente de URL `sysparm_include_view: mensalmente, semanalmente, diariamente` determina quais exibições de calendário estão disponíveis. Se `sysparm_include_view`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

valores inválidos ou vazios são fornecidos, somente as exibições válidas são exibidas. Se todos os valores forem inválidos, as três exibições padrão serão exibidas e regravarão o URL nessas exibições. Os valores válidos são `mensal` , `semanalmente` . `diariamente` .

**Nota:** . `sysparm_include_view` só está disponível para a nova exibição de calendário de plantão.

- O componente de URL `group_sys_id_id_id` determina o grupo especificado para filtrar. Se `sysparm_group_id` é especificado, filtra pelo grupo especificado. O valor válido é um SYSID de grupo.
- O componente de URL `sysparm_start_date: 2016-03-02` determina a data com base na qual cada exibição é exibida. Se `sysparm_start_date` for especificado, ele abre o calendário contestando essa data específica na qual cada exibição é selecionada. O formato é AAAA-MM-DD. Se um formato ou data inválido for especificado, ele usará a data atual e regravará o URL para essa data.

**Nota:** . `sysparm_zoom` O componente de URL foi substituído por `sysparm_current_view` OnCallRotation somente.

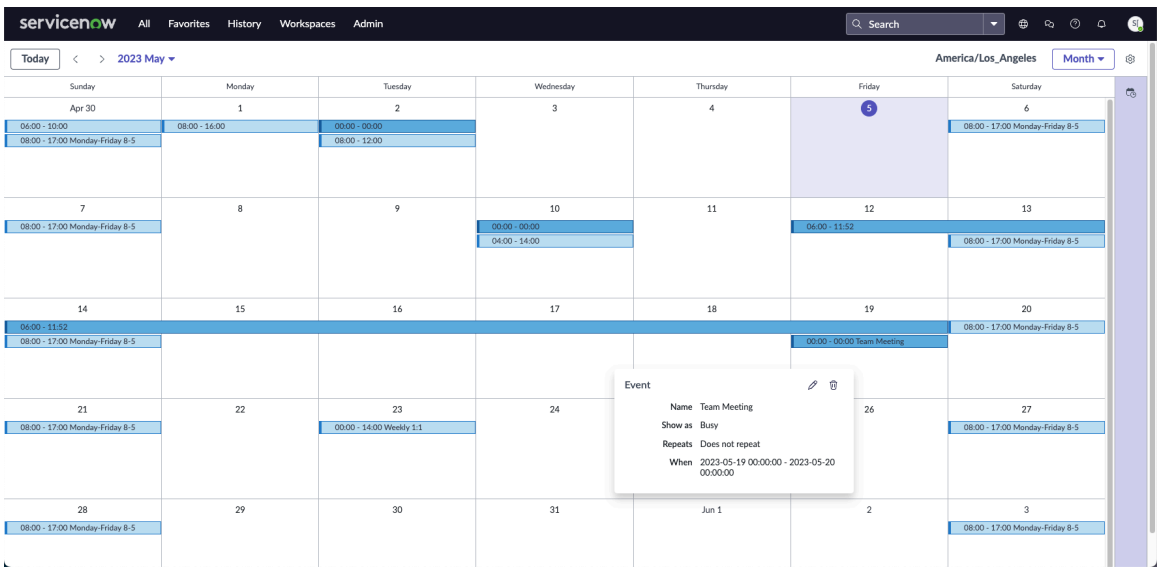
### Calendário de programação

Use o calendário Programar para criar, exibir e editar eventos.

#### Calendário de programação

O calendário de programação está disponível nas exibições de dia, semana ou mês nas exibições de calendário e linha do tempo. Para criar eventos no calendário, consulte Crie entradas de programação no calendário de programação.

A imagem mostra a interface do usuário do calendário.




**Nota:** Para usar o calendário de programação clássico, consulte Defina uma programação.

### Suporte e cronogramas de domínio

A separação de domínios é compatível com cronogramas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Ative o plug-in Domain Support [com.glide.domain] para habilitar a funcionalidade Domain Separation para cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

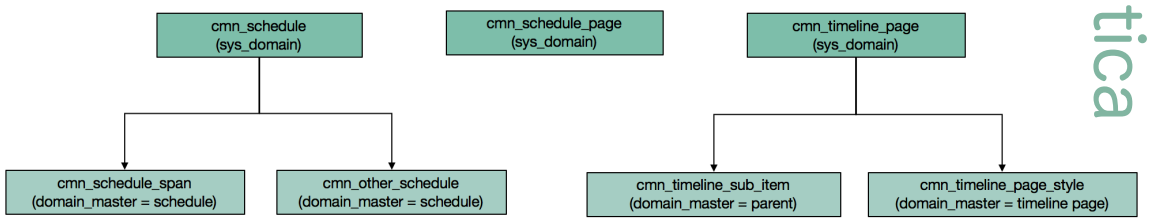
## Visão geral

Os registros nas tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página de linha do tempo [cmn_timeline_page] têm um domínio definido.

- As tabelas secundárias usam `domain_master`atributo para derivar o domínio da tabela primária.
- Você pode encontrar `domain_master`atributo no registro de dicionário da respectiva tabela.

O diagrama a seguir ilustra o escopo da separação de domínios em diferentes tabelas de programação:

**Suporte de domínio para cronogramas**




## Implementações de suporte de domínio personalizado

O suporte à Separação de domínios não ocorre automaticamente quando você migra para uma nova versão que contém uma implementação personalizada de suporte a domínio para tabelas como Entrada de programação [cmn_schedule_span]. Esta ação evita alterar configurações específicas que você possa ter em vigor.

Para implementar o suporte de domínio do sistema de base para cronogramas, um utilitário sys.script é fornecido. Para executar este utilitário, navegue até **Plano de fundo** > **Planos - Plano de fundo**. O script está listado no plug-in com.glide.schedules como fix_schedule_domain_support.js .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O utilitário tenta adicionar o. **Domínio** Coluna [sys_domain] para as tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página de linha do tempo [cmn_timeline_page].
- Em seguida, ele tenta adicionar o atributo domain_master às tabelas Entrada de programação [cmn_schedule_span], Outro cronograma [cmn_other_schedule], Subitem da linha de tempo [cmn_timeline_sub_item] e Estilo de período de página da linha de tempo [cmn_timeline_page_style].
- Se o script encontrar registros existentes entre um registro secundário e primário que tenham domínio diferente, o script não introduzirá o. *`domain_master`*atributo à tabela secundária.

Por exemplo, considere o relacionamento das tabelas Programação [cmn_schedule] (primário) e Entrada de programação [cmn_schedule_span] (secundário). . **Domínio** a coluna [sys_domain] está disponível em ambas as tabelas na instância de upgrade, o utilitário deve migrar para a implementação do sistema de base do suporte de domínio para cronogramas.

- Se o script detectar registros em que o domínio Entrada de programação secundário [cmn_schedule_span] difere do domínio Programação primário [cmn_schedule], ele interromperá a execução e registrará uma mensagem de aviso em log.
- Se o script não encontrar registros diferentes, ele desativará e limitará o acesso de leitura ao **Domínio** [sys_domain] e. **Caminho do domínio** Colunas [sys_domain_path] na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].
- Por fim, o script adiciona o atributo domain_master ao arquivo de dicionário para a tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

**Nota:** . *`domain_master`*o atributo garante que os domínios de registro secundário e primário permaneçam iguais ao domínio do secundário derivado do campo de referência especificado.

#### Programador do sistema

A aplicação Agendador do sistema contém dois mecanismos separados para programação: O mecanismo Trabalhos agendados e o mecanismo Cronogramas.

### Trabalhos agendados

Os trabalhos agendados executam qualquer trabalho que deve ser realizado em um horário específico ou em uma base recorrente. O módulo Trabalhos agendados é vinculado à tabela Programação [sys_trigger]. Não é recomendável manipular registros na tabela Programação. Use esta tabela para exibir os trabalhos agendados do sistema de base existentes.

O módulo Trabalhos agendados na Definição do sistema é uma interface amigável para administrador para programar trabalho. Use este módulo para criar novos trabalhos agendados. Para obter mais informações, consulte Crie um trabalho agendado .

### Agendamentos

As programações são regras que incluem ou excluem o tempo em um calendário. Eles são usados por níveis de serviço, monitor de inatividade e. rotação de plantão de grupo. Por exemplo, você pode definir uma programação para restringir os níveis de serviço para se aplicar somente a dias da semana durante o horário comercial. Você também pode excluir feriados de uma rotação de plantão.

Para obter mais informações, consulte Usar cronogramas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Programação de evento

Você pode usar várias ferramentas para programar ações ou tarefas para acontecer no futuro.

**Cronogramas de manutenção**

As mudanças no CMDB podem ser gerenciadas por meio do plug-in Cronogramas de manutenção, que permite que as mudanças sejam propostas e exibidas por meio de uma linha do tempo.

**Rotação de plantão**

O plug-in Rotação de plantão de grupo permite que uma programação seja definida para determinar quais usuários são contatos primários durante horas específicas do dia.

**Relatórios programados**

Depois de definir os relatórios, você pode programá-los para envio por e-mail em um horário específico ou em intervalos regulares, usando a interface de emissão de relatórios.

**Fluxos de trabalho agendados**

Os fluxos de trabalho fornecem um sistema robusto para automatizar processos avançados de várias etapas. Os fluxos de trabalho são acionados por condições, como regras de negócios, ou podem ser agendados para um horário específico/programação recorrente, como trabalhos agendados.

**Trabalhos agendados**

Os trabalhos agendados são scripts que você pode especificar que devem ser gerados automaticamente em uma data e hora específicas ou repetidos.

### Registro de eventos

Você pode usar eventos para programar ações ou tarefas para que ocorram quando as condições forem atendidas.

Por exemplo:

**kb.view**

Um evento acionado quando um usuário exibe um artigo da Base de conhecimento. Você o usa para acionar a ação de script Exibição de conhecimento que cria um registro de Uso de conhecimento sempre que um artigo é exibido.

**incident.commented**

Um evento acionado quando um usuário comenta um artigo, usado por dois incidentes comentou notificações por e-mail.

**Monitores de inatividade**

Se um registro não tiver sido atualizado por um período definido, um monitor de inatividade acionará um evento.

**Ações de script**

Scripts que são acionados quando um evento é registrado no log. Você pode definir scripts para serem executados sempre que uma atividade específica ocorrer na plataforma, em vez de em um horário específico, como trabalhos agendados, ou em resposta a condições específicas, como Regras de negócio .

**Notificações**

Você também pode usar eventos para acionar notificações por e-mail quando um evento é registrado no log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Defina um monitor de inatividade

Você pode definir um monitor de inatividade que aciona um evento para um registro de tarefa quando a tarefa fica inativa por um determinado período de tempo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a tarefa permanecer inativa, o monitor se repetirá em intervalos regulares. As atualizações do usuário no registro da tarefa reiniciam o monitor. Se as condições de redefinição definidas para ele não forem atendidas, o monitor não será reiniciado quando você atualizar o registro da tarefa. Os monitores de inatividade se aplicam somente a registros em tabelas que estendem o `Tarefa` ou `Tarefa` própria tabela.

Quando um monitor de inatividade é acionado, ele gera um evento no formulário `inatividade.<tablename>` (por exemplo, `incident.inactivity` ). Defina um Notificações por e-mail e SMS ou ação de script para conduzir outras ações para o monitor de inatividade.

A atividade de um registro é baseada somente em atualizações do usuário. As atualizações do sistema não contam como atividade.

Os monitores de inatividade são compatíveis com apenas um monitor de inatividade correspondente por tarefa.

Se vários monitores de inatividade corresponderem a um registro de tarefa, um dos monitores de inatividade excluirá todos os outros trabalhos sys_trigger, deixando apenas o seu próprio, impedindo que os outros sejam acionados. Como os monitores de inatividade são orientados pelo construtor de condições, o tempo de definição não pode identificar que os monitores de inatividade intersetem uns com os outros por registro de tarefa.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **ANS** > **Monitores de inatividade** e clique em **Novo** .
2. Dê um nome ao monitor de inatividade.
3. Especifique o tipo de registro a ser monitorado no **Tabela** campo.
4. Especifique quanto tempo o monitor de inatividade deve aguardar antes de enviar cada notificação no **Aguarde** campo.
5. Especifique todas as condições adicionais em **Condição** campo.
   Pelo menos uma condição deve ser especificada para que o monitor de inatividade funcione.
   - Se você estiver usando o fechamento automático de incidente, adicione uma Condição de redefinição porque, se não fizer isso, o fechamento automático não funcionará corretamente. Para impedir essa redefinição, defina um **Condição de redefinição** em seu monitor de inatividade. Para saber mais sobre o fechamento automático de incidentes, consulte Configure incidentes para fechar automaticamente .
   - Todas as condições precisam ser verdadeiras por atualização do usuário para que o Monitor de inatividade comece a ser executado. Por exemplo, Definir esta condição só funciona se a data de vencimento for anterior à data atual quando o usuário atualiza a tarefa.
6. Especifique uma ordem se vários monitores de inatividade tiverem suas condições atendidas para um determinado registro - o que tiver a ordem mais baixa será usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**7.** Clique em **Salvar**.

**Nota:** Se você mudar as condições em um monitor de inatividade, o monitor interromperá o rastreamento de registros rastreados anteriormente. Ele não rastreia registros que você criou antes do monitor de inatividade, mesmo que o registro atenda a todas as outras condições.

### Condições de pausa e intervalos de escalação

Os intervalos de escalação e as condições de pausa não são relevantes para um monitor de inatividade.

A lista e o campo relacionados estão disponíveis porque a tabela do monitor de inatividade estende a tabela usada para SLAs, mas esses elementos não são usados de forma alguma quando um monitor de inatividade é anexado ou acionado.

### Trabalhos agendados

Trabalhos agendados são trabalhos automatizados que podem ser realizados em um horário específico ou em um cronograma recorrente.

Você pode automatizar os seguintes tipos de tarefas:

- Gerar e distribuir automaticamente um relatório
- Gere e programe automaticamente uma entidade de registros, como um incidente, item de mudança, item de configuração, a partir de um modelo
- Execute trabalhos agendados a partir de scripts ou regras de negócios
- Programação no final do mês
- Programação para dias da semana

Para obter treinamento para desenvolvedores, consulte Execuções de script programadas e objetivos de eventos em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Use Painel de eventos e trabalhos do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e o sistema de processamento de trabalhos agendados.

## estados do trabalho agendado

Um trabalho agendado pode estar em qualquer um dos seguintes estados.

**Pronto**

O trabalho está pronto para ser executado no próximo intervalo programado.

**Em execução**

O trabalho está no processo de executar uma tarefa.

**Em Fila**

O trabalho foi adicionado à fila do agendador e está aguardando para ser executado.

**Erro**

Ocorreu um erro ao executar o trabalho.

## Erros de trabalho de programação

Se você encontrar erros ao gerar um trabalho agendado, visite Solução de problemas de um trabalho agendado por meio de Insights de aplicações para obter informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar um trabalho agendado

Crie um trabalho agendado na tabela Programar trabalho [sysauto].

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie todos os novos trabalhos agendados usando este método.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo apropriado de trabalho agendado.
   - Automatizar a geração e a distribuição de um relatório
   - Gerar algo automaticamente (mudança, incidente, IC etc.) a partir de um modelo
   - Executar automaticamente um script escolhido por você

## Resultado

Os campos apresentados dependem do tipo de trabalho agendado necessário.

**Tópicos relacionados**

Opções avançadas para trabalhos agendados

Personalize o formato de data do sistema

Defina um fuso horário do sistema

Casos especiais em cronogramas de trabalho

Exibir um item de programação

### Automatizar a geração e a distribuição de um relatório

Gere e distribua relatórios programados por e-mail.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Um usuário com a função report_scheduler também pode criar um relatório programado por meio de um caminho de navegação diferente. Para obter mais informações, consulte Programe e-mails de relatórios de IU principal .

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios agendados podem ser distribuídos no formato PDF, CSV ou XLS. Os relatórios gráficos podem ser distribuídos no formato PNG ou PDF. Os relatórios dinâmicos multinível só podem ser agendados no formato PDF.

**Nota:**

- Não é possível programar relatórios de Calendário, Mapa ou Pontuação única. Você pode programar relatórios de Tabela dinâmica somente se o plug-in for *com.snc.whtp*está habilitado.
- Os dados podem não aparecer em relatórios criados por um indivíduo cuja conta de usuário está desativada. Para garantir que os dados desejados sejam exibidos, um usuário ativo deve recriar o relatório programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Automatizar a geração e a distribuição de um relatório** .
4. Preencha estes campos:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do relatório agendado. |
| Relatório | Referência ao relatório que você está programando. Você pode usar o ícone Pesquisar para localizar o relatório.<br>**Nota:** O suporte automático por e-mail não está disponível para relatórios de Calendário, Mapa e Pontuação única. |
| Usuários | Usuários individuais que recebem o relatório na data e hora agendadas. Os usuários devem ter **Notificação** definido como **Habilitado** em seus registros de usuário para receber relatórios. |
| Grupos | Grupos que recebem o relatório na data e hora agendadas. |
| Endereços de email | Lista separada por vírgulas de endereços de e-mail de destinatários do relatório que não são usuários em sua instância. |
| Aplicação | Nome da aplicação com escopo que contém o relatório. **Global** aparece se o relatório estiver no escopo global. |
| Ativo | Quando ativos, os relatórios agendados são entregues. |
| Executar | Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado:<br>◦ **Diariamente** : É executado diariamente, em um horário designado.<br>◦ **Dia e mês no ano** : É executado anualmente em um dia e mês específicos (por exemplo, 14 de julho), em um horário designado.<br>◦ **Dia na semana em mês no ano** : É executado anualmente em um dia específico da semana em uma semana específica de um mês específico (por exemplo, a segunda segunda-feira de outubro), em um horário designado.<br>◦ **Semana no mês** : É executado mensalmente durante uma semana específica do mês (por exemplo, a terceira semana de cada mês), em dias designados e em um horário designado.<br>◦ **Semanalmente** : Executa semanalmente, em um horário e dia designados da semana.<br>◦ **Mensal** : Executa mensalmente, em uma hora e dia designados do mês.<br>◦ **Periodicamente** : É executado em um intervalo de repetição designado.<br>◦ **Uma vez** : Executa somente para uma única ocorrência.<br>◦ **Sob demanda** : É executado imediatamente sob demanda.<br>◦ **Calendário comercial: Início da entrada** : É executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no **Calendário** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **comercial** campo. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial.<br><br>Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês.<br><br>○ **Calendário comercial: Término da entrada** : É executado para a data de término do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: Início da entrada** , mas para as datas de término das entradas de calendário comercial associadas.<br><br>**Nota:** Quando você seleciona **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** , você pode aplicar um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes ou depois do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois essa é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte **Tipo de deslocamento** e. **Deslocamento** campos.<br><br>Para saber mais sobre como criar e usar calendários comerciais e definir entradas de calendário comercial, consulte Criação de calendários de negóciose. Defina entradas de calendário comercial. |
| Fuso horário | Fuso horário a ser usado com **Tempo** entrada do campo quando você especifica a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário:<br><br>○ **-Nenhum-** : Use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado.<br><br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 04:45 horas, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário, e você inserir `16:45` em **Tempo** campo.<br><br>○ **Use o Fuso horário do sistema** : Use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado.<br><br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 10:15 horas, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário padrão do sistema para a instância, e você inserir `22:15` em **Tempo** campo.<br><br>○ Fuso horário real.<br><br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 1:30 no fuso horário da Leste dos EUA, se você selecionar **Leste/EUA** e insira `13:30` em **Tempo** campo. |
| Hora | Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção que você faz no **Fuso horário** o campo determina o fuso horário desta entrada. |
| Dia | Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Se **Executar** está definido como **Semanalmente** , selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira.<br>◦ Se **Executar** está definido como **Mensal** , selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês.<br>Este campo será exibido somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanalmente** em **Executar** campo. |
| Intervalo de repetição | Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:<br>◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` em **Dias** campo.<br>◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` em **Horas** campo.<br>◦ Se ele deve ser repetido em um intervalo de 13:30:25, insira `13` em **Horas** e insira `30` e. `25` nos dois campos não rotulados após ele. |
| Iniciando | Permite definir a janela de início de tempo em que você deseja que seu trabalho comece a ser executado. O trabalho será realmente executado no horário especificado em **Tempo de execução** . Selecione a data e a hora do calendário. . **Iniciando** o campo será exibido somente se você selecionar uma das opções a seguir **Executar** tipos no **Executar** campo:<br>◦ **Diariamente**<br>◦ **Dia e mês do ano**<br>◦ **Dia na semana no mês no ano**<br>◦ **Mensalmente**<br>◦ **Uma vez**<br>◦ **Periodicamente**<br>◦ **Semana no mês**<br>◦ **Semanalmente**<br>Para o tipo de execução **Periodicamente** . **Iniciando** a hora é a data e a hora da primeira geração de trabalho agendado. |
| Calendário de negócios | Entrada de calendário comercial que você está usando para determinar a data de início ou término do calendário comercial do trabalho agendado. Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada de negócios: Data de início** ou **Entrada de negócios: Data de término** em **Tempo** campo. |
| Tipo de desvio | Tipo de deslocamento de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário comercial selecionado para programar este trabalho: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ **Passado** : Aplique um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes do início do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado.<br>◦ **Futuro** : Aplique um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho após o término do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado.<br>◦ **--Nenhum--** : Não aplique um deslocamento de tempo ao programar este trabalho.<br>A adição de um fator de deslocamento permite programar o trabalho para execução antes ou depois do intervalo de tempo formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso: |
| Deslocamento | Deslocamento de tempo, expresso em dias, horas, minutos e segundos, para aplicar ao calendário comercial selecionado para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para começar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações:<br>◦ Selecione **Passado** em **Tipo de deslocamento** campo.<br>◦ Insira **3** em **Dias** campo.<br>◦ Insira **14** , **10** e. **45** em **Horas** campo.<br>. **Dias de deslocamento** e. **Horas** os campos serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** em **Executar** campo, e. **Passado** ou **Futuro** em **Tipo de deslocamento** campo. |
| Prioridade | Prioridade numérica para o trabalho agendado:<br>◦ Defina trabalhos essenciais com um valor de prioridade abaixo de 100.<br>◦ Defina trabalhos não essenciais com uma prioridade acima de 100.<br>◦ Se 70% ou mais de todos os trabalhos agendados forem **Vencido** , todos os trabalhos marcados com um valor acima de 100 não são executados. |
| Condicional | Quando habilitado, especifique uma condição com script para gerar o relatório. |
| Omitir se não houver registros | Quando habilitado, os relatórios vazios não são distribuídos. |
| Condição | Um script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto será exibida somente se você selecionar **Condições de uso** . Para obter mais informações sobre scripts no ServiceNow plataforma, consulte Scripts .<br>⚠ **Aviso:** Os scripts condicionais para e-mails agendados são executados na sandbox. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da sandbox de script . |
| Assunto | Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição. |
| Mensagem introdutória | (Opcional) Adicione uma mensagem ao relatório.<br>Se o tipo de saída do relatório for PNG incorporado, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Use o marcador (report:png) no corpo da mensagem para posicionar o relatório na mensagem. Caso contrário, o relatório aparecerá na parte inferior da mensagem.<br>◦ Use o marcador (report:include_with) para posicionar outros relatórios incluídos no e-mail. Caso contrário, esses relatórios serão exibidos na parte inferior da mensagem. |
| Tipo | Tipo de saída do relatório. Os relatórios gráficos podem ser arquivos PNG ou PDF. Os relatórios de lista podem ser arquivos PDF, Excel ou CSV.<br><br>Ao programar um relatório gráfico, selecione o tipo de saída **PDF** ou **PDF-paisagem** para incluir os dados da grade do gráfico. Ao programar um relatório de lista, selecione o tipo de saída **Excel** ou **CSV** .<br><br>Selecione **PNG incorporado** para incorporar a visualização do relatório no corpo do e-mail. As imagens grandes são dimensionadas para se ajustarem ao e-mail.<br><br>Para obter mais informações, consulte a seção Formatos de saída de relatório.<br><br>**Nota:** Só é possível programar relatórios dinâmicos multinível na saída PDF. |
| Saída em formato ZIP | Quando selecionado, o relatório é enviado como um anexo de arquivo zip para o e-mail. |
| Incluir com | Um ou mais relatórios adicionais a serem incluídos no e-mail. Não é possível solicitar os relatórios no e-mail. Você pode usar o ícone Pesquisar para localizar os relatórios adicionais. |
| Tamanho da página (somente relatório dinâmico multinível) | Escolha entre os tamanhos A3, A4, Carta ou Ofício. Para especificar um tamanho de papel diferente, selecione **Personalizado** e insira **Altura da página** e. **Largura da página** em pixels. |
| Altura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico multinível) | Mostra quando **Tamanho da página** está definido como **Personalizado** . Para tamanhos de papel não padrão, multiplique a altura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo. |
| Largura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico multinível) | Mostra quando **Tamanho da página** está definido como **Personalizado** . Para tamanhos de papel não padrão, multiplique a largura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo. |

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que Fazer Depois

Para editar o e-mail programado de um trabalho de relatório, abra o trabalho na lista Trabalhos agendados. Para interromper e-mails agendados de um relatório, exclua a linha do trabalho relevante da lista Trabalhos agendados.

**Tópicos relacionados**

Opções avançadas para trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Personalize o formato de data do sistema

Defina um fuso horário do sistema

### Gerar algo automaticamente a partir de um modelo

Programe a geração de entidades, que incluem mudanças, incidentes e ICs.

## Antes de Iniciar

Funções necessárias: Template_scheduler

## Procedimento

1. Navegue até a tabela Gerações de entidades programadas [sysauto_template].
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha estes campos:

### Geração de entidade de programação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome que identifica este trabalho agendado. |
| Ativo | Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas. |
| Aplicação | Nome da aplicação que contém a entidade. **Global** aparece se a entidade estiver no escopo global. |
| Condicional | Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado. |
| Condição | Um script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto será exibida somente se você selecionar **Condições de uso** . |
| Executar | Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado:<br>○ **Diariamente** : É executado diariamente, em um horário designado.<br>○ **Dia e mês no ano** : É executado anualmente em um dia e mês específicos (por exemplo, 14 de julho), em um horário designado.<br>○ **Dia na semana em mês no ano** : É executado anualmente em um dia específico da semana em uma semana específica de um mês específico (por exemplo, a segunda segunda-feira de outubro), em um horário designado.<br>○ **Semana no mês** : É executado mensalmente durante uma semana específica do mês (por exemplo, a terceira semana de cada mês), em dias designados e em um horário designado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Semanalmente** : Executa semanalmente, em um horário e dia designados da semana.<br>○ **Mensal** : Executa mensalmente, em uma hora e dia designados do mês.<br>○ **Periodicamente** : É executado em um intervalo de repetição designado.<br>○ **Uma vez** : Executa somente para uma única ocorrência.<br>○ **Sob demanda** : É executado imediatamente sob demanda.<br>○ **Calendário comercial: Início da entrada** : É executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial.<br>Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês.<br>○ **Calendário comercial: Término da entrada** : É executado para a data de término do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: Início da entrada** , mas para as datas de término das entradas de calendário comercial associadas.<br>**Nota:** Quando você seleciona **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** , você pode aplicar um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes ou depois do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois essa é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte **Tipo de deslocamento** e. **Deslocamento** campos.<br>Para saber mais sobre como criar e usar calendários comerciais e definir entradas de calendário comercial, consulte Criação de calendários de negóciose. Defina entradas de calendário comercial. |
| Hora | Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção que você faz no **Fuso horário** o campo determina o fuso horário desta entrada. |
| Fuso horário | Fuso horário a ser usado com **Tempo** entrada do campo quando você especifica a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário:<br>○ **-Nenhum-** : Use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado.<br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 04:45 horas, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário, e você inserir `16:45` em **Tempo** campo.<br>○ **Use o Fuso horário do sistema** : Use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 10:15 horas, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário padrão do sistema para a instância, e você inserir `22:15` em **Tempo** campo.<br>◦ Fuso horário real.<br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 1:30 no fuso horário da Leste dos EUA, se você selecionar **Leste/EUA** e insira `13:30` em **Tempo** campo. |
| Dia | Dia em que o trabalho agendado deve ser executado.<br>◦ Se **Executar** está definido como **Semanalmente** , selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira.<br>◦ Se **Executar** está definido como **Mensal** , selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês.<br>Este campo será exibido somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanalmente** em **Executar** campo. |
| Intervalo de repetição | Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:<br>◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` em **Dias** campo.<br>◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` em **Horas** campo.<br>◦ Se ele deve ser repetido em um intervalo de 13:30:25, insira `13` em **Horas** e insira `30` e. `25` nos dois campos não rotulados após ele. |
| Iniciando | Permite definir a janela de início de tempo em que você deseja que seu trabalho comece a ser executado. O trabalho será realmente executado no horário especificado em **Tempo de execução** . Selecione a data e a hora do calendário. . **Iniciando** o campo será exibido somente se você selecionar uma das seguintes opções **Executar** tipos no **Executar** campo:<br>◦ **Diariamente**<br>◦ **Dia e mês do ano**<br>◦ **Dia na semana no mês no ano**<br>◦ **Mensalmente**<br>◦ **Uma vez**<br>◦ **Periodicamente**<br>◦ **Semana no mês**<br>◦ **Semanalmente**<br>Para o tipo de execução **Periodicamente** . **Iniciando** a hora é a data e a hora da primeira geração de trabalho programado. |
| Calendário de negócios | Entrada de calendário comercial que você está usando para determinar a data de início ou término do calendário comercial do trabalho agendado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada de negócios: Data de início** ou **Entrada de negócios: Data de término** em **Tempo** campo. |
| Tipo de desvio | Tipo de deslocamento de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário comercial selecionado para programar este trabalho:<br>◦ **Passado** : Aplique um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes do início do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado.<br>◦ **Futuro** : Aplique um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho após o término do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado.<br>◦ **--Nenhum--** : Não aplique um deslocamento de tempo ao programar este trabalho.<br>A adição de um fator de deslocamento permite programar o trabalho para execução antes ou depois do intervalo de tempo formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso: |
| Deslocamento | Deslocamento de tempo, expresso em dias, horas, minutos e segundos, para aplicar ao calendário comercial selecionado para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para começar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações:<br>◦ Selecione **Passado** em **Tipo de deslocamento** campo.<br>◦ Insira **3** em **Dias** campo.<br>◦ Insira **14** , **10** e. **45** em **Horas** campo.<br>. **Dias de deslocamento** e. **Horas** os campos serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** em **Executar** campo, e. **Passado** ou **Futuro** em **Tipo de deslocamento** campo. |
| Gerar isto | Referência ao registro do modelo a partir do qual você está gerando um trabalho agendado. |

**Tópicos relacionados**

Opções avançadas para trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

Personalize o formato de data do sistema

Defina um fuso horário do sistema

### Executar automaticamente um script escolhido por você

Programe scripts condicionais e não condicionais. Se o Domain Separation estiver instalado na instância, você também poderá selecionar, filtrar, classificar e programar scripts com base nos domínios atribuídos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A seguir está um exemplo de um script condicional. Ele executa o trabalho agendado somente se houver incidentes ativos com mais de 30 dias.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Execute automaticamente um script de sua escolha** .
4. No formulário, preencha os campos.

**Programar execução de script**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome que identifica este trabalho agendado. |
| Ativo | Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas. |
| Aplicação | Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparece se o script estiver no escopo global. |
| Condicional | Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado. |
| Condição | Um script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto será exibida somente se você selecionar **Condições de uso** .<br><br>⚠ **Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório agendados e. Performance Analytics os trabalhos de coleta de dados são executados na sandbox. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas.Para obter mais informações, consulte Sandbox de script .<br><br>Após o upgrade, os trabalhos com scripts condicionais que contêm esses componentes de API não permitidos terminam com erros. |
| Executar | Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado:<br>○ **Diariamente** : É executado diariamente, em um horário designado.<br>○ **Dia e mês no ano** : É executado anualmente em um dia e mês específicos (por exemplo, 14 de julho), em um horário designado.<br>○ **Dia na semana em mês no ano** : É executado anualmente em um dia específico da semana em uma semana específica de um mês específico (por exemplo, a segunda segunda-feira de outubro), em um horário designado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ **Semana no mês** : É executado mensalmente durante uma semana específica do mês (por exemplo, a terceira semana de cada mês), em dias designados e em um horário designado.<br>○ **Semanalmente** : Executa semanalmente, em um horário e dia designados da semana.<br>○ **Mensal** : Executa mensalmente, em uma hora e dia designados do mês.<br>○ **Periodicamente** : É executado em um intervalo de repetição designado.<br>○ **Uma vez** : Executa somente para uma única ocorrência.<br>○ **Sob demanda** : É executado imediatamente sob demanda.<br>○ **Calendário comercial: Início da entrada** : É executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial.<br>Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês.<br>○ **Calendário comercial: Término da entrada** : É executado para a data de término do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: Início da entrada** , mas para as datas de término das entradas de calendário comercial associadas.<br>**Nota:** Quando você seleciona **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** , você pode aplicar um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes ou depois do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois essa é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte **Tipo de deslocamento** e. **Deslocamento** campos.<br>Para saber mais sobre como criar e usar calendários comerciais e definir entradas de calendário comercial, consulte Criação de calendários de negóciose. Defina entradas de calendário comercial. |
| Dia | Dia em que o trabalho agendado deve ser executado.<br>○ Se **Executar** está definido como **Semanalmente** , selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira.<br>○ Se **Executar** está definido como **Mensal** , selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês.<br>Este campo será exibido somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanalmente** em **Executar** campo. |
| Intervalo de repetição | Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` em **Dias** campo.<br>◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` em **Horas** campo.<br>◦ Se ele deve ser repetido em um intervalo de 13:30:25, insira `13` em **Horas** e insira `30` e. `25` nos dois campos não rotulados após ele. |
| Fuso horário | Fuso horário a ser usado com **Tempo** entrada do campo quando você especifica a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário:<br>◦ **-Nenhum-** : Use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado.<br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 04:45 horas, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário, e você inserir `16:45` em **Tempo** campo.<br>◦ **Use o Fuso horário do sistema** : Use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado.<br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 10:15 horas, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário padrão do sistema para a instância, e você inserir `22:15` em **Tempo** campo.<br>◦ Fuso horário real.<br>Por exemplo, o trabalho agendado é executado às 1:30 no fuso horário da Leste dos EUA, se você selecionar **Leste/EUA** e insira `13:30` em **Tempo** campo. |
| Hora | Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção que você faz no **Fuso horário** o campo determina o fuso horário desta entrada. |
| Dia | Dia em que o trabalho agendado deve ser executado.<br>◦ Se **Executar** está definido como **Semanalmente** , selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira.<br>◦ Se **Executar** está definido como **Mensal** , selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês.<br>Este campo será exibido somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanalmente** em **Executar** campo. |
| Intervalo de repetição | Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:<br>◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` em **Dias** campo.<br>◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` em **Horas** campo.<br>◦ Se ele deve ser repetido em um intervalo de 13:30:25, insira `13` em **Horas** e insira `30` e. `25` nos dois campos não rotulados após ele. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Iniciando | Permite definir a janela de início de tempo em que você deseja que seu trabalho comece a ser executado. O trabalho será realmente executado no horário especificado em **Tempo de execução** . Selecione a data e a hora do calendário. . **Iniciando** o campo será exibido somente se você selecionar uma das seguintes opções **Executar** tipos no **Executar** campo:<br>○ **Diariamente**<br>○ **Dia e mês do ano**<br>○ **Dia na semana no mês no ano**<br>○ **Mensalmente**<br>○ **Uma vez**<br>○ **Periodicamente**<br>○ **Semana no mês**<br>○ **Semanalmente**<br>Para o tipo de execução **Periodicamente** . **Iniciando** a hora é a data e a hora da primeira geração de trabalho programado. |
| Calendário de negócios | Entrada de calendário comercial que você está usando para determinar a data de início ou término do calendário comercial do trabalho agendado. Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada de negócios: Data de início** ou **Entrada de negócios: Data de término** em **Tempo** campo. |
| Executar como [Opcional] | Selecione outro usuário para executar a execução do script. Configure o formulário para adicionar este campo se ele não estiver presente. |
| Executar este script | Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Por exemplo, copie a lógica de script de uma regra de negócios ou chame uma inclusão de script. |

5. Se Domain Separation estiver instalado nesta instância, os seguintes campos também serão exibidos para selecionar, classificar e programar trabalhos por domínio.

**Nota:** O plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer instala esses campos. Para saber mais, consulte Solicitar separação de domínio .

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Iterador de domínio | Caixa de seleção que permite que este trabalho seja executado em vários domínios. Se selecionado, o **Tabela de origem do domínio** e. **Filtro de origem do domínio** os campos são exibidos. |
| Tabela de origem do domínio | Nome da tabela separada por domínio que é a origem dos domínios nos quais o trabalho agendado deve ser executado. Por exemplo, selecione **Departamento (cmn_department)** se você quiser usá-lo como a origem dos domínios atribuídos usados para programar scripts. O trabalho agendado determina esses domínios no campo sys_domain dos registros da tabela de origem. Para saber mais, consulte Atribuição de domínio . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** É uma boa ideia criar uma tabela separada por domínio exclusivamente dedicada a domínios de origem, a menos que você tenha um caso de uso que justifique o uso de um existente. Se você criar um novo, basta selecioná-lo usando este campo. |
| Filtro de origem do domínio | Condição opcional que você pode especificar para filtrar os registros consultados na tabela de origem do domínio selecionada.<br>**a.** Selecione o campo a ser usado para filtrar registros.<br>**b.** Adicione condições de filtragem e operadores para restringir os critérios de seleção de domínio. Para saber mais, consulte Filtros . |

O processamento a seguir ocorre ao programar um trabalho em uma instância separada por domínio:

- Primeiro, ele consulta a tabela de origem do domínio selecionada.
- Se você especificou uma condição em **Filtro de origem do domínio** aplica a condição de filtragem para restringir o conjunto de registros resultante.
- Por fim, ele recupera sua lista de domínios exclusivos das colunas sys_domain desses registros.

6. Selecione **Atualizar** para atualizar o trabalho agendado, **Executar agora** para executar o script agendado imediatamente, ou **Excluir** para excluir o trabalho.

**Tópicos relacionados**

Opções avançadas para trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

Personalize o formato de data do sistema

Defina um fuso horário do sistema

Domain Separation para provedores de serviço

## Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

Os tipos de execução; **Dia e mês no ano** , **Dia da semana no mês do ano** . **Semana do mês** , exigem os campos; **Dia** , **Mês** . **Ano** para ficar visível. As tabelas secundárias que não exibem esses campos não podem criar trabalhos com esse tipo de execução selecionado.

### Antes de Iniciar

Identifique a tabela secundária para a qual você está configurando novos tempos de execução. Para encontrar tabelas secundárias, siga as instruções em Encontre tabelas secundárias para trabalhos agendados.

Função necessária: administrador

### Procedimento

Configurar **Executar** opções de tempo:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Execute automaticamente um script de sua escolha** .

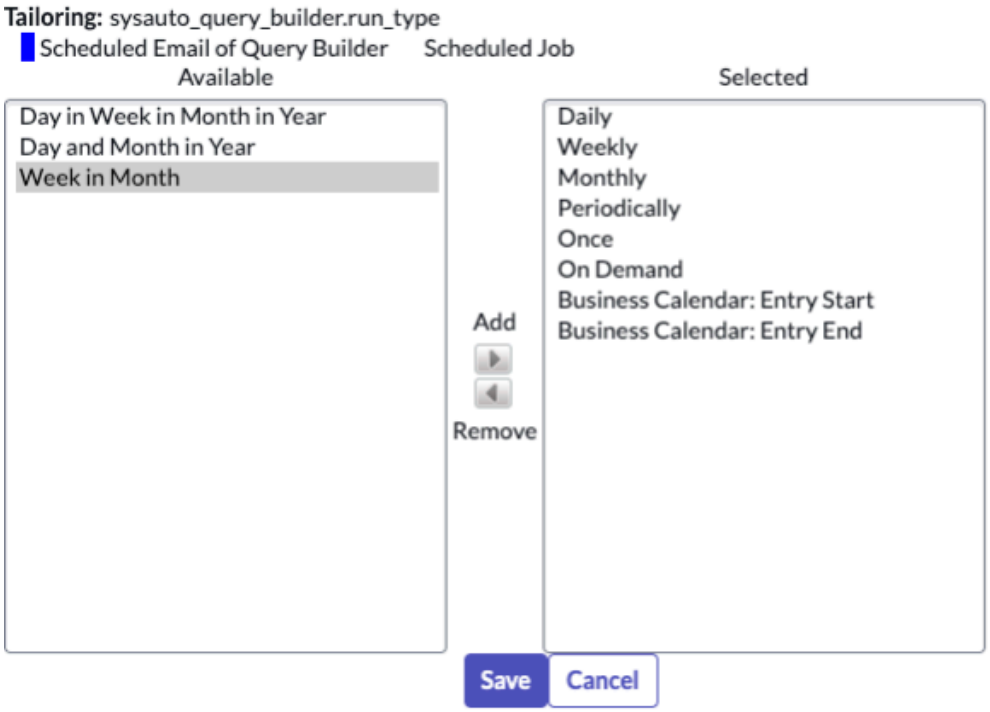
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Executar** menu para exibir as opções disponíveis.
   Se as opções para **Executar** o menu foi modificado anteriormente, os novos tipos de execução não estarão visíveis. Para adicioná-los:

   a. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **Executar** e selecione **Configure as opções** .

   b. Selecione as opções ausentes para **Executar** você deseja adicionar e selecionar




   **Adicionar**.

### Encontre tabelas secundárias para trabalhos agendados

Identifique tabelas secundárias em trabalhos agendados para promover a configuração consistente em todas as tabelas relacionadas. Isso ajuda a manter a integridade dos dados e a lógica de processamento uniforme em toda a hierarquia da tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de localizar tabelas secundárias de um trabalho agendado: Executando um script ou usando parâmetros de pesquisa.

## Procedimento

1. **Opcional:** Execute um script em segundo plano, como:
   `gs.info(GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions('sysauto'));`

   (Optional) O script é uma maneira eficiente e completa de reunir os nomes de todas as tabelas secundárias em uma tabela primária.

2. **Opcional:** PESQUISE **sys_db_object_list** tabela, usando os parâmetros de pesquisa: **O rótulo da tabela começa com trabalho agendado ou estende a tabela estende o rótulo da tabela**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**começa com trabalho agendado ou estende a tabela estende a tabela estende o rótulo da tabela começa com trabalhos agendados.**

(Optional) Dependendo da profundidade da hierarquia da tabela, parâmetros adicionais podem ser necessários para encontrar todas as tabelas secundárias.

**Tópicos relacionados**

Trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Opções avançadas para trabalhos agendados

Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

### Casos especiais em cronogramas de trabalho

Alguns casos especiais exigem cuidado na programação de trabalhos.

## Cronogramas de fim do mês

Como os meses têm durações diferentes, tome cuidado ao programar trabalhos para o final do mês.

- Não é recomendável programar um evento para o dia 29 ou 30, porque o trabalho agendado é executado em meses (como fevereiro), que são mais curtos do que essas datas.
- Se um evento estiver programado para o dia 31, ele será executado no último dia do mês, mesmo que o mês seja mais curto.

Por exemplo, algo programado para ser executado no dia 31 do mês é executado em 28 de fevereiro ou 29 de fevereiro em um ano bissexto.

## Cronogramas de dias da semana

Para scripts agendados, use o script a seguir para executar somente nos dias da semana:

**Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório agendados são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas.

```
var isWeekday;
var today = new Date();
var dayOfWeek = today.getDay(); // Get day of the week(0 = Sunday, 1 = Monday, ... , 6 =
 Saturday)
switch (dayOfWeek) {
case 0: // Sunday
case 6: // Saturday
isWeekday = false;
break;
default:
isWeekday = true;
}
answer=isWeekday;
```

Se o script condicional em um Relatório programado for mais complexo e você precisar usar nossas classes Glide, use as seguintes etapas como solução alternativa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Crie um trabalho agendado e conclua toda a lógica condicional do relatório programado dentro do trabalho agendado.
2. Se toda a lógica condicional for atendida, você poderá acionar o Relatório programado com o script a seguir dentro do Trabalho agendado.

```
var schRpGr = new GlideRecord("sysauto_report");
schRpGr.get("<sys_id of the scheduled report>");
gs.executeNow(schRpGr);
```

## Trabalhos agendados de scripts

Para executar um trabalho agendado acionado por um evento, use o seguinte script:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Você pode executar o script usando uma das várias tabelas:

- Scheduled_import_set (Conjuntos de importação programada)
- Sysauto_script (Execução de script programada)
- Sysauto_template (Geração de modelo programada)
- Sysauto_report (Relatório programado)

**Nota:** SNcTriggerSynchronizer o não fornece métodos para executar trabalhos agendados no futuro.

## Executar scripts agendados e trabalhos importados de outra instância

Execução de script programada e trabalhos agendados são categorizados como registros de dados no ServiceNow AI Platform, o que significa que eles foram excluídos dos conjuntos de atualizações. Para determinar se uma tabela está incluída, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário** e exibir o. **Atributo** valor da tabela em questão. Somente tabelas com o atributo update_sync

Opcionalmente, você pode exportar e importar registros de dados via XML. No entanto, para evitar mudanças de dados inesperadas, os registros de Item de programação [sys_trigger] não são criados para registros de dados importados de um arquivo XML, como um conjunto de atualizações. Para executar trabalhos agendados ou scripts importados de outra instância, atualize o registro de trabalho ou script correspondente na instância de destino.

**Tópicos relacionados**

Opções avançadas para trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

Personalize o formato de data do sistema

Defina um fuso horário do sistema

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir um item de programação

Você pode exibir itens agendados, que são instâncias individuais de um trabalho agendado, no agendador do sistema.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados para Hoje**.

**Nota:** Não é aconselhável modificar os próprios itens de programação. É melhor modificar os trabalhos agendados que os contêm.

Cada item de programação aparece na listagem de tabelas.

**Tópicos relacionados**

- Trabalhos agendados
- Opções avançadas para trabalhos agendados
- Criar um trabalho agendado
- Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

### Opções avançadas para trabalhos agendados

As opções de programação avançadas estão disponíveis ao configurar trabalhos agendados em **sysauto** , oferecendo maior flexibilidade no planejamento e execução de trabalhos. Você pode configurar trabalhos para começar em uma data futura, terminar em uma data específica e definir como o trabalho deve se repetir.

Um **Avançado** A caixa de seleção está disponível nos seguintes Tipos de execução em **sysauto** :

- **Diariamente** : É executado diariamente, em um horário designado.
- * **Dia e mês no ano** : É executado anualmente em um dia e mês específicos (por exemplo, 14 de julho), em um horário designado.
- * **Dia da semana no mês do ano** : É executado anualmente em um dia específico da semana em uma semana específica de um mês específico (por exemplo, a segunda segunda-feira de outubro), em um horário designado.
- **Mensal** : É executado mensalmente, em uma hora e dia designados do mês.
- **Periodicamente** : É executado em um intervalo de repetição designado.
- **Semana do mês** : É executado mensalmente durante uma semana específica do mês (por exemplo, a terceira semana de cada mês), em dias designados e em um horário designado.
- **Semanalmente** : É executado semanalmente, em um horário e dia da semana designados.

**Nota:** *Para **Dia e mês no ano** e. **Dia da semana no mês do ano** , somente as opções avançadas **Iniciando** e. **Final** estão disponíveis (não **Repita a cada** ).

Depois de selecionar **Avançado** campos de configuração adicionais serão exibidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Iniciando** : Permite que você defina quando, no futuro, você deseja que seu trabalho comece a ser executado.
- **Final** : Permite que você defina quando, no futuro, você deseja que seu trabalho pare de ser executado.
- **Repita a cada** : Habilita padrões de recorrência personalizados - por exemplo, um trabalho diário que se repete a cada dois dias ou um trabalho semanal que se repete a cada três semanas

. **Fuso horário** o campo está definido, o. **Iniciando** e. **Final** os campos usam esse fuso horário.

Para entender melhor as opções; **Iniciando** , **Final** . **Repita a cada** :

Digamos que você crie um **diariamente** trabalho com a seguinte programação:

- **Iniciando** 1 de junho às 00:00
- **Final** 30 de junho às 23:59
- **Tempo** : 9:00 AM
- **Repita a cada** : 1 dia

Embora o trabalho esteja programado para começar em 1 de junho às 00:00, ele não será executado nesse momento. Em vez disso, o trabalho será executado primeiro às 9:00 em 1 de junho, porque esse é o tempo de execução especificado.

. **Iniciando** e. **Final** as horas definem a janela de tempo durante a qual o trabalho é definido para ser executado. A primeira execução programada válida nessa janela - neste caso, às 9:00 em 1 de junho, é quando o trabalho será executado. Ao criar registros de trabalho agendado, se o valor de **Iniciando** está vazio, o sistema usará a hora atual.

Se você mudar **Repita a cada** Definindo como 2, o trabalho será executado a cada 2 dias, às 9:00 AM, a partir de 1 de junho. Isso significa que ele será executado em 1 de junho, 3 de junho, 5 de junho e assim por diante, continuando a cada dois dias até 29 de junho (a última ocorrência antes de **Final** 30 de junho às 23:59).

**Tópicos relacionados**

Trabalhos agendados

Criar um trabalho agendado

Opções avançadas para trabalhos agendados

Habilitar tipos de execução para tabelas secundárias de trabalho agendado

## Usando a configuração de tempo

Lide com a programação, configure eventos, rastreie métricas e muito mais com este recurso.

Use apps de configuração de tempo para tudo, desde acompanhamento básico de tarefas e tempo até calendários para eventos fiscais e de negócios, tudo personalizável para qualquer fuso horário.

### Criação de calendários de negócios

Crie calendários de negócios no ServiceNow AI Platform para que você possa programar eventos para seus usuários e rastrear o tempo entre as aplicações. Você define

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cronogramas e calendários de todos os tipos, incluindo calendários fiscais, no menu Calendário comercial.

## Componentes do calendário comercial

Use os seguintes formulários ao definir calendários e cronogramas no menu Calendário comercial:

**Registro de definição de calendário comercial**

Identifica um calendário comercial individual em que você pode especificar um nome de referência, rótulo, calendário comercial primário (se houver) e um fuso horário. Um calendário comercial pode representar qualquer período de tempo e seu registro de definição é salvo na tabela Calendário comercial [business_calendar].

Para saber mais sobre como criar uma definição de calendário comercial, consulte Crie um calendário comercial.

**Entradas do calendário comercial**

Define as entradas individuais que compõem um calendário comercial e as salva nas tabelas Entrada do calendário comercial [business_calendar_span] e Nome da entrada do calendário comercial (business_calendar_span_name). Em contraste com as entradas de programação legadas, que têm períodos de repetição e exclusão, você deve criar entradas de calendário comercial individuais para todos os períodos de tempo no calendário. Você também pode criar períodos de calendário de negócios em aplicações globais e com escopo usando Inclusões de script **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Para saber mais, consulte Crie um período de calendário comercial usando inclusões de script.

Para saber mais sobre como criar entradas para um calendário comercial, consulte Defina entradas de calendário comercial e. Crie nomes de entrada do calendário comercial.

**Opções de filtro do calendário comercial**

Define as opções de filtragem de data e hora para o calendário comercial que você está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem padrão de data e hora no ServiceNow AI Platform.

Para saber mais sobre como criar opções de filtragem para um calendário comercial, consulte Crie um calendário comercial.

**Pacotes do**

Emparelha um calendário comercial com um ServiceNow AI Platform pacote para que você possa habilitar o calendário para uso nessa área funcional. Um pacote é uma coleção de escopos e aplicações que compõem uma área funcional, como Prestação de serviços de RH.

Para saber mais sobre como associar um calendário comercial a um pacote, consulte Emparelhe calendários de negócios com pacotes.

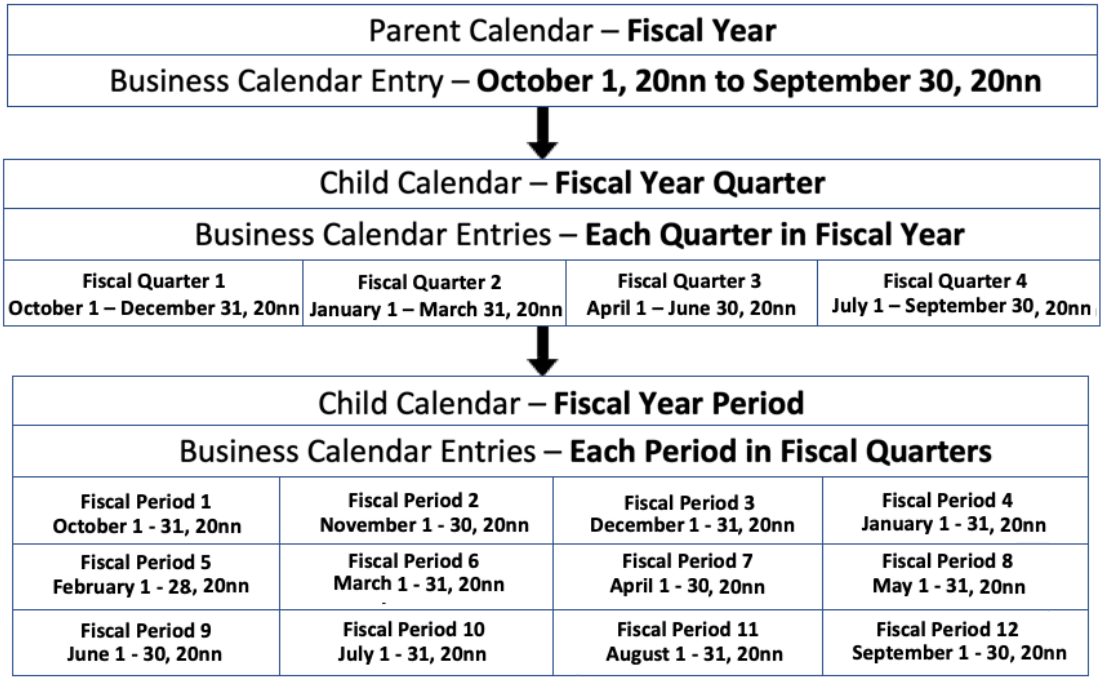
⚠ **Aviso:** Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao mudar os períodos de tempo. Qualquer mudança feita no intervalo de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar o. Performance Analytics dados. Consulte um Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exemplo de calendário fiscal

Neste exemplo, você cria um calendário fiscal com 4 trimestres e 12 períodos fiscais.




- Ao navegar até **Calendário de negócios** > **Calendários Comerciais**, você cria:
  - Um calendário comercial com um título de ano fiscal.
  - Um calendário para trimestres que pertencem ao ano fiscal.
  - Um calendário para períodos com um primário de ano fiscal ou trimestre fiscal.

  Ao criar o calendário secundário Trimestre do ano fiscal, você designa que o ano fiscal é o calendário primário. Para o calendário do período do ano fiscal secundário, você designa um trimestre do ano fiscal como primário imediato.
- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas de calendário comercial ou navegue até **Calendário de negócios** > **Entradas de calendário comercial** para criar entradas de calendário comercial para ele. Para cada entrada de calendário comercial, crie um nome de referência (por exemplo, período fiscal 1) e designe as datas de início e término para cada período de tempo no calendário.
  - Por exemplo, o calendário do ano fiscal primário tem uma entrada de calendário comercial para o período de 1 de outubro de 20nn 12:00 a 30 de setembro de 20nn 23:59:59.
  - O calendário trimestral do ano fiscal secundário consiste em quatro entradas de calendário comercial, cada uma com as datas de início e término de cada trimestre que compõe o ano fiscal.

    **Nota:** Você também pode criar 13 períodos, 445, 454 e 544 tipos de calendários fiscais. Para saber mais sobre esses tipos de calendários fiscais, consulte Definição de calendários fiscais.

  - O calendário secundário do ano fiscal consiste em várias entradas de calendário comercial, com as datas de início e término de cada período do ano fiscal.
- Uso **Calendário de negócios** > **Calendários para pacote** Para emparelhar o calendário primário do ano fiscal 20nn com ServiceNow AI Platform pacotes, como Prestação de serviços de RH ou Automação de fechamento financeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exemplo de programação de calendário comercial

Neste exemplo, você cria uma programação de trabalho para o mês de dezembro.

- A programação de trabalho consiste em um calendário primário, um calendário secundário para as semanas de trabalho em dezembro e outro calendário secundário para os dias úteis em dezembro.
- O calendário de Dias úteis de dezembro consiste em entradas de calendário comercial para cada dia útil. Você não inclui dias não úteis, como sábados, domingos e feriados da empresa.

| Parent Calendar – **December Work Schedule** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Business Calendar Entry – **December 1 to December 31** | | | | |
| ↓ | | | | |
| Child Calendar – **December Work Weeks** | | | | |
| Business Calendar Entries – **Each Working Week in December** | | | | |
| **Week 1**<br>**December 1-7** | **Week 2**<br>**December 8-14** | **Week 3**<br>**December 15-21** | **Week 4**<br>**December 22-28** | **Week 5**<br>**December 29-31** |
| ⋮ | | | | |
| Child Calendar – **December Workdays** | | | | |
| Business Calendar Entries – **Each Working Day in December** | | | | |
| **Mon December 2**<br>**8 am – 5 pm** | **Mon December 9**<br>**8 am – 5 pm** | **Mon December 16**<br>**8 am – 5 pm** | **Mon December 23**<br>**8 am – 5 pm** | **Mon December 30**<br>**8 am – 5 pm** |
| **Tues December 3**<br>**8 am – 5 pm** | **Tues December 10**<br>**8 am – 5 pm** | **Tues December 17**<br>**8 am – 5 pm** | **Tues December 24**<br>**8 am – 5 pm** | **No Entry –**<br>**New Year's Eve** |
| **Wed December 4**<br>**8 am – 5 pm** | **Wed December 11**<br>**8 am – 5 pm** | **Wed December 18**<br>**8 am – 5 pm** | **No Entry - Christmas** | |
| **Thur December 5**<br>**8 am – 5 pm** | **Thur December 12**<br>**8 am – 5 pm** | **Thur December 19**<br>**8 am – 5 pm** | **Thur December 26**<br>**8 am – 5 pm** | |
| **Fri December 6**<br>**8 am – 5 pm** | **Fri December 13**<br>**8 am – 5 pm** | **Fri December 20**<br>**8 am – 5 pm** | **Fri December 27**<br>**8 am – 5 pm** | |

- Uso **Calendário de negócios** > **Calendários Comerciais** Para criar um calendário comercial primário com um título Programação de trabalho de dezembro e um calendário comercial secundário para semanas de trabalho de dezembro. Ao criar o calendário secundário, você designa que a Programação de trabalho de dezembro é o calendário primário.

> **Nota:** Você pode tornar a Programação de trabalho de dezembro ainda mais granular criando um calendário secundário subordinado para dias úteis de dezembro. Nesse caso, seu primário imediato é o calendário de semanas de trabalho de dezembro.

- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas de calendário comercial ou navegue até **Calendário de negócios** > **Entradas de calendário comercial** para criar, no mínimo, uma entrada de calendário comercial para ele. Para cada entrada de calendário comercial, você dá a ela um nome de referência e designa as datas de início e término para cada intervalo de tempo no calendário.
  - Por exemplo, o calendário de cronograma de trabalho de dezembro primário é para um período de 1 de dezembro de 20nn 12:00 a 31 de dezembro de 20nn 23:59:59.
  - O calendário secundário da Semana útil de dezembro consiste em cinco entradas de calendário comercial. Cada entrada é para as datas de início e término de cada semana do calendário em dezembro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O calendário secundário de dias úteis de dezembro consiste em várias entradas de calendário comercial. Cada entrada é para as datas de início e término de cada dia útil em dezembro. Você não cria entradas de calendário comercial para feriados da empresa, como véspera de Ano Novo ou Dia de Ano Novo.

- Uso **Calendário de negócios** > **Calendários para pacote** Para emparelhar a Programação de trabalho de dezembro do calendário comercial primário com o apropriado ServiceNow AI Platform pacotes, como Customer Service Management.

## Usar calendários de negócios no lugar de calendário legado e definições de programação

As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** E os menus Calendário fiscal, para definir cronogramas e calendários fiscais, continuam sendo compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário comercial em seus locais para definir calendários e cronogramas e associá-los a específicos ServiceNow AI Platform pacotes.

**Nota:** Para Gestão estratégica de portfólios( SPM), você deve definir calendários fiscais usando Gerar um calendário fiscal recurso.

- Se você usar as funções legadas para criar calendários e cronogramas fiscais, os registros de definição resultantes serão sinalizados internamente como pertencentes à hierarquia de tabela legada [cmn_schedule]. Esses registros aparecem nas listas no menu Calendário comercial, bem como nas listas nos respectivos menus para as funções legadas usadas. Por exemplo, se você definiu calendários fiscais usando funções de calendário fiscal legadas, os registros resultantes serão exibidos nas listas nos menus Calendário fiscal do calendário comercial.
- Se você selecionar um calendário fiscal legado ou uma programação nessas listas, só poderá modificá-lo usando a função legada usada originalmente para criá-lo. Por exemplo, se você selecionar um calendário fiscal legado, só poderá modificá-lo usando as funções no menu Calendário fiscal. Você não pode modificá-lo com as funções de menu Calendário comercial.

**Tópicos relacionados**

Usando cronogramas e calendários

### Crie um calendário comercial

Crie um registro de definição para um calendário comercial primário ou secundário individual. Você cria este registro para que possa identificar facilmente um calendário comercial ao usá-lo em um ServiceNow AI Platform pacote ou área funcional. Um calendário comercial pode representar qualquer período de tempo, como uma semana, um mês, um ano ou um período fiscal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um calendário comercial, você especifica um nome de referência, rótulo, calendário comercial primário, se houver, e um fuso horário para ele.

Primeiro, você cria um registro de calendário comercial e, em seguida, cria entradas de calendário comercial para ele na lista relacionada Entradas de calendário comercial. Para saber mais sobre como funcionam as entradas do calendário comercial, consulte Defina entradas de calendário comercial e. Crie nomes de entrada do calendário comercial. Você também pode criar registros a partir da própria tabela Entradas do calendário comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial, você também pode definir as opções de filtragem de data e hora do calendário comercial que está criando.

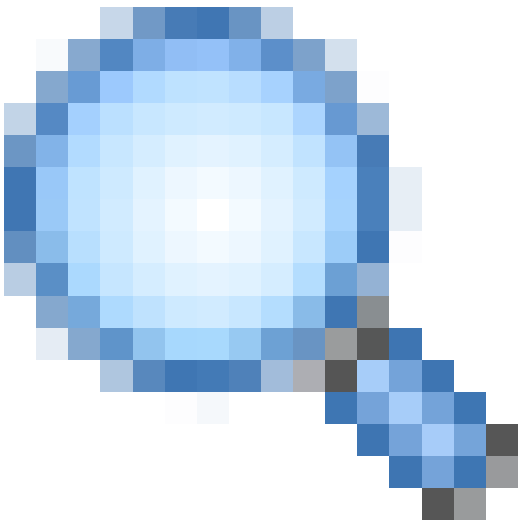
Você também pode criar um período de calendário de negócios usando inclusões de script intitulado, **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Para obter mais informações, consulte Crie um período de calendário comercial usando inclusões de script.

**Nota:** Calendários fiscais ou cronogramas que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** o menu também aparece nas listas do **Calendário comercial** menu. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários fiscais legados ou cronogramas usando este formulário.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário de negócios** > **Calendários Comerciais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de calendário comercial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador e nome de referência exclusivos para o registro do calendário comercial. O nome deve ser exclusivo por domínio. |
| Rótulo | Rótulo singular exclusivo para identificar o calendário comercial ao executar a filtragem. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de `Semana de trabalho` . |
| Rótulos plurais | Rótulo plural exclusivo para identificar o calendário comercial. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de `Workweeks` . Use rótulos plurais ao fazer filtros baseados em mais de uma unidade no passado ou no futuro. Por exemplo, últimos 2 trimestres fiscais. |
| Primário | Calendário comercial primário para o calendário comercial atual que você está criando. Para pesquisar um calendário comercial existente, selecione  . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Por exemplo, você criou um calendário comercial para 2020 e um calendário secundário individual para cada mês do ano, cada um com suas próprias entradas de calendário comercial. Ao criar um calendário comercial para cada mês, você selecionaria 2020 como o calendário primário para cada um.<br><br>Essas entradas criam o relacionamento entre um calendário de negócios primário e secundário. Deixe este campo em branco se você estiver criando um calendário comercial primário. |
| Aplicação | Aplicação associada a este calendário comercial. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário comercial a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação |
| Fuso horário | Fuso horário a ser usado para o calendário comercial quando você especifica as horas de início e término de cada entrada de calendário comercial associada. Selecione uma entrada de fuso horário:<br>○ **-Nenhum-** : Use o fuso horário especificado no perfil do usuário conectado.<br>○ **Usar Fuso horário do sistema** : Use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância.<br>○ **– Flutuante --** : O fuso horário é relativo ao que está acessando a entrada do calendário comercial a qualquer momento. Por exemplo, se um administrador em Amsterdã criar um calendário comercial flutuante das 08:00 às 5:00 horas, uma pessoa em San Jose, Califórnia, o verá como das 08:00 às 5:00 quando você definir um calendário comercial em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes verão o calendário comercial em seu próprio fuso horário.<br>○ Fuso horário real. Por exemplo, Europa/Londres, EUA/Pacífico, EUA/Central. |
| Descrição | Descrição do calendário comercial. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Calendários comerciais, selecione o calendário comercial que você criou.
6. Na lista relacionada Entradas do calendário comercial, crie entradas que definam cada período de tempo no calendário comercial.
   Crie, no mínimo, uma entrada de calendário comercial para o calendário selecionado.

   **Nota:** Para saber mais sobre como criar entradas de calendário comercial, consulte Defina entradas de calendário comercial e. Criação de calendários de negócios.

7. Na lista relacionada Opções de filtro do calendário comercial, selecione **Novo** para criar opções de filtragem para o calendário comercial.
   Você pode definir as opções de filtragem de data e hora para o calendário comercial que está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem padrão de data e hora no ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para saber mais sobre como criar opções de filtragem de calendário comercial, consulte Definir opções de filtragem do calendário comercial.

8. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Um registro de calendário comercial é salvo na tabela Calendário comercial [business_calendar].

Se você criar entradas de calendário comercial na lista relacionada Entradas de calendário comercial, os registros serão criados na tabela Entrada de calendário comercial (business_calendar_span). Os registros estão associados ao calendário comercial.

Se você criou opções de filtro de calendário comercial na lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial, um registro será salvo na tabela Opção de filtro de calendário comercial (business_calendar_filter_option). O registro está associado ao calendário comercial.

## Crie um grupo de calendário comercial

Para Performance Analytics e. Emissão de relatórios para usar calendários comerciais, organize vários calendários em um grupo de calendários comerciais. Uma aplicação também pode conter um grupo de calendário comercial.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode basear um Performance Analytics um indicador ou um relatório sobre calendários comerciais em vez do calendário padrão. Os calendários de negócios em si são muito granulares em escala e precisam ser agrupados. O relatório ou indicador usa esse grupo. Trabalhe com seu Performance Analytics equipe para projetar os grupos do calendário comercial.

**Nota:** Calendários fiscais também são compatíveis. Quando você gera um calendário fiscal, um grupo de calendário comercial correspondente também é gerado automaticamente.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendários comerciais** > **Grupo do calendário comercial**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie o grupo e salve-o.
   . **Calendários comerciais** a lista relacionada é exibida.
4. Em **Calendários comerciais** lista relacionada, selecione **Editar** .
5. Escolha entre calendários comerciais existentes para adicionar ao grupo.
   Você também pode criar um novo calendário comercial a partir desta lista.

**Importante:** Não selecione calendários comerciais que cobrem um período inferior a um dia de 24 horas para uso com Performance Analytics indicadores. Performance Analytics não armazena horas, somente datas. Se somente os relatórios usarem o grupo, você poderá selecionar um período mais curto.

6. Selecione **Atualizar** quando terminar.

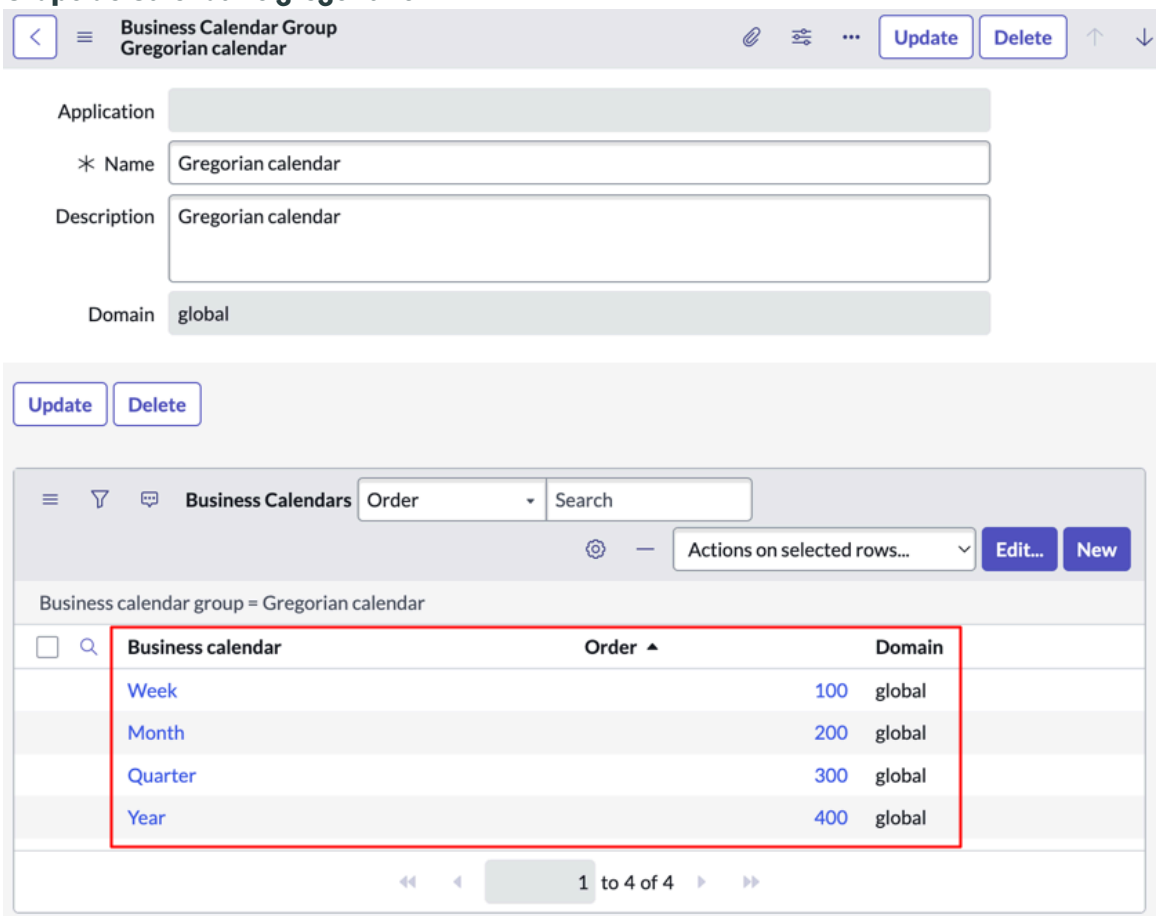
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Example: Grupo de calendários gregorianos

O grupo Calendário gregoriano vem com sistema base. Ele inclui os calendários comerciais Semana, Mês, Trimestre e Ano, que também vêm com o. sistema base.

**Grupo de Calendário gregoriano**

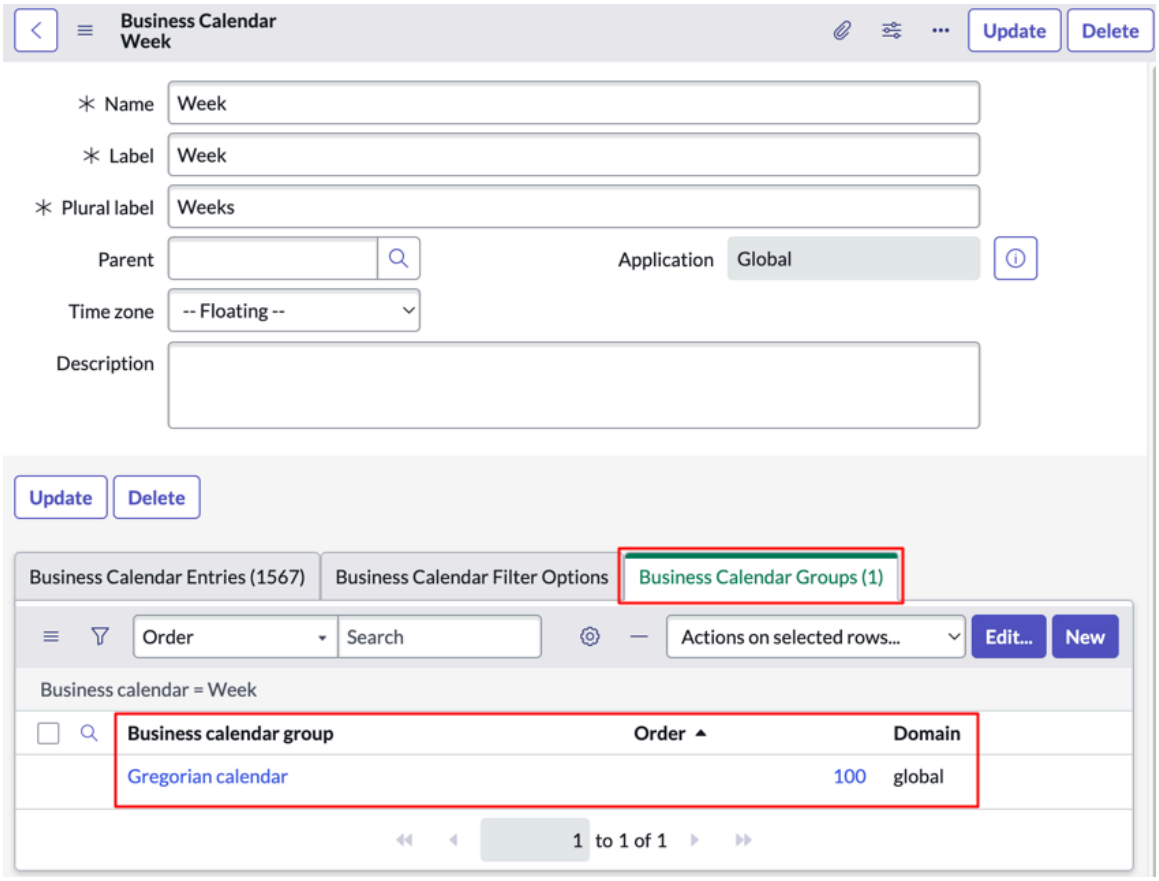



Cada registro de calendário comercial também mostra a quais grupos ele pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**O calendário comercial "Semana"**




**Tópicos relacionados**

"Indicadores com calendários de negócios" em Criar um indicador automatizado

## Crie um período de calendário comercial usando inclusões de script

Você pode gerar períodos de calendário comercial e seus nomes usando **Inclusões de script** intitulado **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Os calendários que você cria podem ser acessados em aplicações globais e com escopo.

### Antes de Iniciar

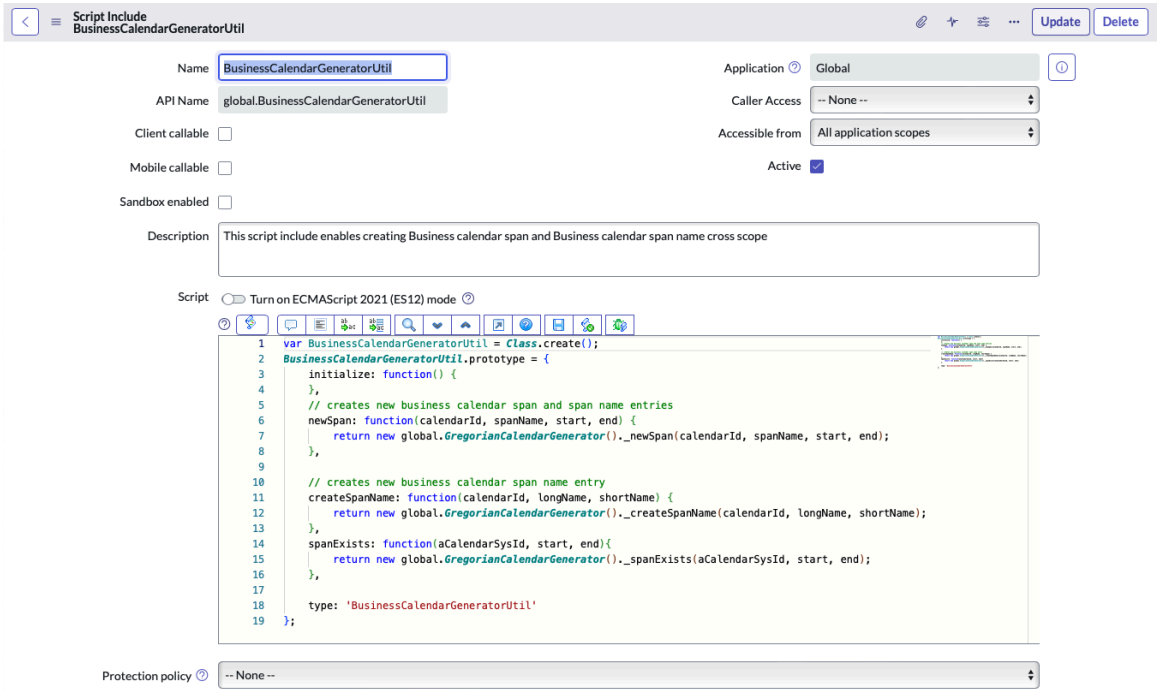
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Acesse **BusinessCalendarGeneratorUtil** script.
   a. Navegue até **Todos** e pesquise `Inclusões de script` .
   b. Selecione `Inclusões de script` opção listada em **IU do sistema** .
   c. Tipo `BusinessCalendarGeneratorUtil` na barra de pesquisa perto da parte superior do formulário e pressione **insira** ou **retornar** no teclado.
   d. Selecione `BusinessCalendarGeneratorUtil` .
2. Defina opções como o escopo do script e quem pode chamá-lo ( **Cliente chamável** ou **Dispositivo móvel chamável** ), se é **Área restrita habilitada** e a descrição do script, no início do formulário.
3. Modifique a descrição do script conforme necessário.
4. Insira os valores necessários onde você vê espaços reservados para `CalendarId` , `SpanName` , `iniciar` , `fim` , `Nome longo` . `Nome curto` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




5. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

## Resultado

Inclusões de script de período de calendário comercial são criadas. O ano é anexado ao início do nome de exibição do Nome longo campo.

### Tópicos relacionados

Inclusões de script

## Defina entradas de calendário comercial

Crie registros de entrada do calendário comercial que definem os períodos de tempo individuais que compõem um calendário comercial. Você cria uma entrada de calendário comercial para cada período de tempo individual no calendário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em contraste com as entradas de programação legadas que têm períodos de tempo repetidos e excluídos, você precisa criar entradas de calendário comercial individuais para cada período de tempo do calendário comercial. Por exemplo, se você estiver criando um calendário comercial do ano fiscal de 2020 com 13 períodos fiscais, precisará criar entradas de calendário comercial individuais para cada período fiscal. Para cada período fiscal, você especifica as datas e horas de início e término. O ano é anexado ao início do nome de exibição, de acordo com as informações inseridas em nome longo campo. Isso ajuda a evitar confusão entre entradas com nomes semelhantes.

**Nota:** Calendários fiscais ou cronogramas que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** o menu também aparece nas listas do **Calendário comercial** menu. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários fiscais legados ou cronogramas usando este formulário.

Tradução automática

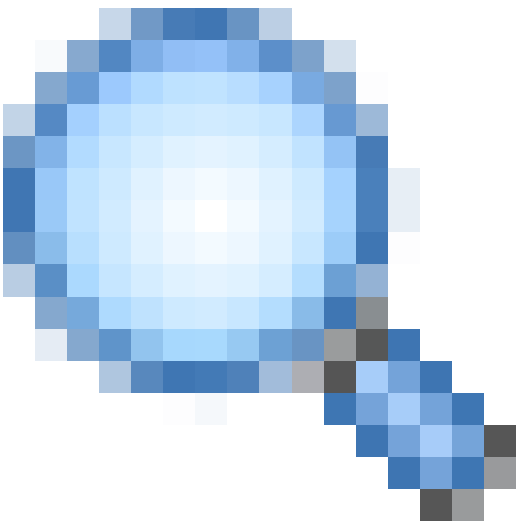
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar entradas de calendário comercial e associá-las a um calendário comercial, use a lista relacionada Entradas de calendário comercial no formulário Calendário comercial. Para saber mais sobre como criar um calendário comercial, consulte Crie um calendário comercial.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário de negócios** > **Entradas de calendário comercial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de entrada do calendário comercial**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome de referência exclusivo para a entrada do calendário comercial. Para selecionar um nome de calendário comercial ou criar um:<br>**a.** Para pesquisar um nome de entrada de calendário comercial existente,  selecione .<br>**b.** Se não houver nenhum nome de entrada de calendário comercial e você quiser criar um nome de entrada de calendário comercial, selecione **Novo** . O formulário Nome da entrada do calendário comercial é exibido.<br>**Nota:** Para saber como criar nomes de entrada de calendário comercial, consulte Crie nomes de entrada do calendário comercial. |
| Início | Data e hora de início do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário especificado no registro de calendário comercial que você associa a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora de início será 31 de janeiro de 2020 12:00 |
| Término | Data e hora de término do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário especificado no registro de calendário comercial que você associa a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora de término será 31 de janeiro de 2020 23:59 |

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a entrada de calendário comercial que você criou na lista preenchida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Verifique se as informações nos campos do Nome curto , Nome longo , Rótulo , Calendário . Aplicação está correto.
7. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças e retornar à lista.

### Crie nomes de entrada do calendário comercial

Crie um nome para uma entrada de calendário comercial individual. Você cria este registro para identificar facilmente uma entrada de calendário comercial específica ao usá-lo em um calendário comercial.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário de negócios** > **Nomes da entrada de calendário comercial**.

   **Nota:** Como alternativa, você pode criar um nome de entrada de calendário comercial no momento em que cria a entrada de calendário comercial associada. Para saber mais sobre como criar uma entrada de calendário comercial, consulte Defina entradas de calendário comercial.

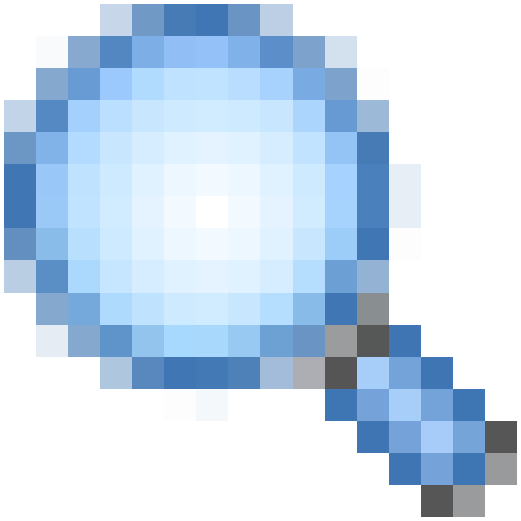
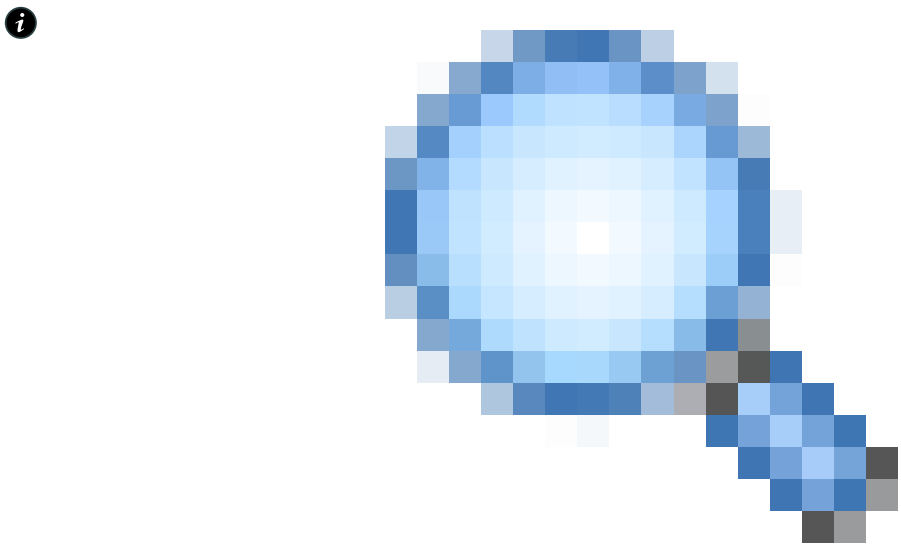
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Nome da entrada do calendário comercial

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome curto | Nome abreviado da entrada do calendário comercial. Por exemplo, janeiro. |
| Nome longo | Nome mais longo para a entrada do calendário comercial. Por exemplo, Período fiscal de janeiro. É deste campo que o ano é extraído e anexado ao nome de exibição. |
| Rótulo | Rótulo exclusivo para identificação da entrada do calendário comercial ao executar a filtragem. |
| Calendário | Nome do calendário comercial ao qual você deseja que a entrada do calendário comercial pertença. Esta entrada cria o relacionamento entre um calendário comercial e as entradas de calendário comercial que definem cada período de tempo individual com ele. Por exemplo, se você estiver criando uma entrada de calendário comercial para o período fiscal de janeiro, selecione o AF20 para associá-la ao ano fiscal de 2020.<br><br>Para selecionar um calendário comercial existente: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| |  <br>**a.** Selecione ou<br>**b.** Selecione dentro de **Calendário** campo para exibir e selecionar em uma lista de calendários comerciais recentes que são criados em **Calendário de negócios** > **Calendários Comerciais**.<br>  <br>**Nota:** Se você tentar usar e ver uma caixa de diálogo com **Cancelar** e. **Sair** opções, selecione **Cancelar** e, em seguida, selecione dentro de **Calendário** campo para selecionar em uma lista de calendários comerciais recentes. |
| Tipo de calendário | Selecione o tipo de calendário. Por padrão, nenhuma opção é selecionada. As opções do sistema de base são, **Calendário comercial** e. **Calendário fiscal** . Você pode adicionar outras opções para o tipo de calendário estendendo a tabela e adicionando as opções de sua preferência. Para aplicações com escopo, você deve estender a tabela com no escopo, criar uma lista de seleção e adicionar opções do conjunto de seleção. |
| Aplicação | Aplicação associada a este calendário comercial. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário comercial a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação |

4. Selecione **Enviar**.

## Resultado

Os registros são criados nas tabelas Entrada do calendário comercial (business_calendar_span) e Nome da entrada do calendário comercial (business_calendar_span_name). Se você criar entradas de calendário comercial na lista relacionada Entradas de calendário comercial no formulário Calendário comercial, esses registros também serão associados ao calendário comercial específico.

### Definir opções de filtragem do calendário comercial

Defina opções de filtragem de data e hora para um calendário comercial. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem padrão de data e hora no ServiceNow AI Platform. Você pode fornecer aos usuários opções de filtragem adicionais quando eles usam o calendário comercial com ServiceNow AI Platform pacotes e áreas funcionais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre as opções de filtragem padrão, consulte Valores para campos de data/hora .

**Nota:** A maneira mais fácil de criar opções de filtragem de calendário comercial e associá-las a um calendário comercial é usar a lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial no formulário Calendário comercial. Para saber mais sobre como criar um calendário comercial, consulte Crie um calendário comercial.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário de negócios** > **Opções de filtro do calendário comercial**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de opções de filtro do calendário comercial

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Período | Número de períodos que devem ser percorridos para frente, para trás ou ambos, para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial refletir uma semana:<br>○ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo `0` para o período base.<br>○ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último período, ou insira `-2` há dois períodos.<br>○ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo período, ou insira `2` pelas próximas duas semanas.<br>Se o calendário comercial refletir uma semana: |

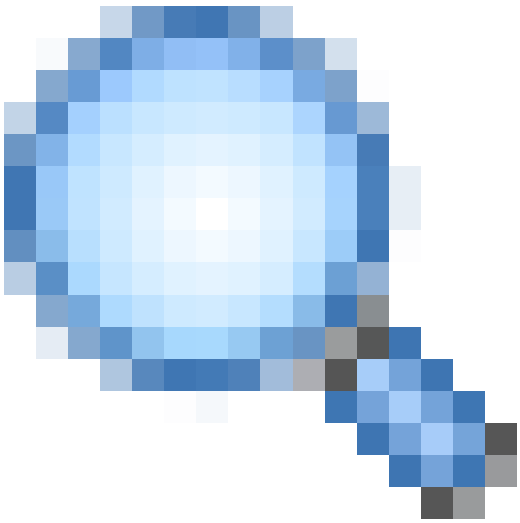
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo `0` para o período base.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último período, ou insira `-2` há dois períodos.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo período, ou insira `2` pelas próximas duas semanas.<br><br>Se o calendário comercial refletir um ano fiscal com 13 períodos:<br>◦ Forneça uma opção de filtro para o ano fiscal atual inserindo `0` para o período base.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal anterior inserindo um número negativo que represente o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-2` para dois períodos fiscais atrás, ou insira `-13` do último ano fiscal.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `13` para o próximo ano fiscal.<br><br>Se o calendário comercial refletir um ano fiscal com quatro trimestres fiscais:<br>◦ Forneça uma opção de filtro para o trimestre fiscal atual inserindo `0` para o período base.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal anterior inserindo um número negativo que represente o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último trimestre fiscal ou insira `-2` para os dois últimos trimestres fiscais.<br>◦ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo trimestre fiscal ou insira `2` para os próximos dois trimestres fiscais. |
| Calendário | Nome do calendário comercial ao qual você deseja que as opções de filtro pertençam.<br><br>Para selecionar um calendário comercial ou criar um novo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **a.** PESQUISE um calendário comercial existente clicando em  .<br>**b.** Se não existir nenhum calendário comercial ou se você quiser criar um novo calendário comercial, clique em **Novo** . |
| Aplicação | Aplicação associada a este calendário comercial. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário comercial a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para essa aplicação. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação |

**Nota:** Em um registro de opção de filtragem de calendário, você só pode associar um calendário comercial a uma única opção de filtro. Para criar várias opções de filtragem, você precisa criar vários registros de opção de filtragem, cada um com sua própria entrada de período.

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Os registros são criados na tabela Opção de filtro de calendário comercial (business_calendar_filter_option). Se você criar opções de filtragem de calendário comercial na lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial no formulário Calendário comercial, esses registros também serão associados ao calendário comercial específico.

## Emparelhe calendários de negócios com pacotes

Emparelhe um calendário comercial que você criou com um pacote, ou área funcional, no ServiceNow AI Platform. Quando você associa um calendário comercial a um pacote, ele habilita o uso do calendário nessa área funcional específica. Até que você emparelhe uma definição de calendário comercial com pelo menos um pacote, ela permanecerá somente um registro de definição.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um pacote é uma aplicação ou um conjunto genérico de funções, como Prestação de serviços de RH ou Automação de fechamento financeiro. em ServiceNow AI Platform. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal, poderá associá-lo ao Automação de fechamento financeiro pacote.

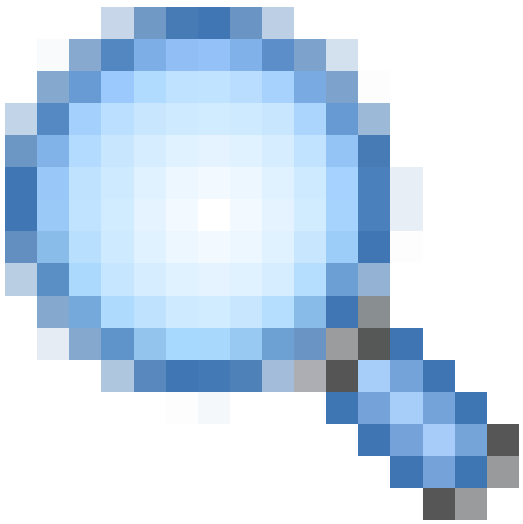
**Nota:** Em um único registro de pacote de calendário, você só pode associar um calendário comercial a um único pacote. Para associar calendários comerciais a vários pacotes, você precisa criar vários registros de pacote de calendário. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal e deseja associá-lo aos pacotes de RH e ativos fixos:

- No primeiro registro que você criar, no **Calendário** , selecione o ano fiscal e no **Pacote** campo, selecione **RH** .
- No segundo registro que você cria, selecione novamente o mesmo calendário fiscal e selecione **Ativo fixo** em **Pacote** campo.

### Procedimento

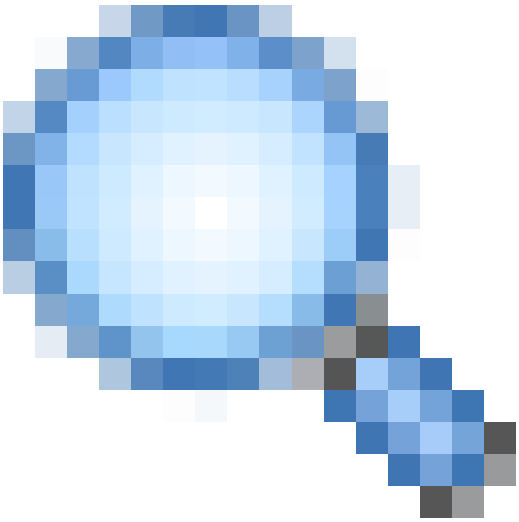
1. Navegar até **Tudo** > **Calendário de negócios** > **Calendários para pacote**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Pacote**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Calendário | Nome do calendário comercial que você deseja associar a ServiceNow AI Platform pacote.<br>  <br>Clique em Para acessar Calendários de negócios, onde você pode pesquisar um calendário de negócios existente. Se não houver nenhum calendário existente, você poderá criar um novo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Pacote | Nome do ServiceNow AI Platform pacote que você deseja associar ao calendário comercial selecionado. Clique em  Para acessar Pacotes em que você pode pesquisar um pacote existente. Se não houver nenhum pacote existente, você poderá criar um novo. |

4. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Um registro é criado na tabela Calendários para pacote (calendars_for_package) que associa o calendário comercial selecionado a um ServiceNow AI Platform pacote.

## Definição de calendários fiscais

Crie calendários fiscais com períodos fiscais definidos, para uso com Gestão financeira aplicações, como Automação de fechamento financeiro. Você pode definir períodos fiscais, como um mês de duração, quatro semanas de duração, primeiro trimestre de 2015 ou julho de 2015.

Para criar um calendário fiscal, ative o plug-in Calendário fiscal [com.snc.fiscal_calendar]. Em seguida, você pode usar as funções legadas no **Calendário fiscal** menu para gerar e validar calendários fiscais e seus períodos fiscais associados. Você pode criar um destes tipos:

| Tipo de calendário | Descrição |
|---|---|
| Normal | Um calendário com 12 períodos, cada um dos quais tem um mês de duração. |
| 13 Período | Um calendário com 13 períodos, cada um dos quais tem quatro semanas de duração.<br>**Nota:** Isso o calendário é o único tipo que não usa trimestres. |
| 445 | Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 4 semanas e 5 semanas. O primeiro e segundo períodos têm quatro semanas, e o último tem cinco semanas. A aplicação cria esses períodos para o calendário duração . |
| 454 | Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 5 semanas e 4 semanas. O primeiro período tem quatro semanas, o segundo tem cinco semanas e o terceiro tem quatro semanas. A aplicação cria esses períodos para o calendário duração . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de calendário | Descrição |
|---|---|
| 544 | Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 5 semanas, 4 semanas e 4 semanas. O primeiro período tem cinco semanas, e o segundo e terceiro têm quatro semanas. |

**Importante:** Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não pode mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se seu calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros. Se você importar registros para a tabela Período fiscal [fiscal_period], valide se eles estão corretos e não contêm lacunas.

Depois que o calendário fiscal tiver sido gerado, não mude **Data e hora de início** ou **Data e hora de término** campos de registros do período fiscal para evitar problemas de validação.

**Nota:**

- As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** E os menus Calendário fiscal, para definir cronogramas e calendários fiscais, continuam sendo compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário comercial em seus locais para definir calendários e cronogramas e associá-los a específicos ServiceNow AI Platform pacotes. Para saber mais sobre como definir e usar calendários de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.
- Para Gestão estratégica de portfólios( SPM), você deve definir calendários fiscais usando Gerar um calendário fiscal recurso.

### Ative o plug-in Calendário fiscal

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Calendário fiscal (com.snc.fiscal_calendar). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

### Gerar um calendário fiscal

Você pode gerar um calendário fiscal para um período de tempo especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Fiscal_calendar_admin

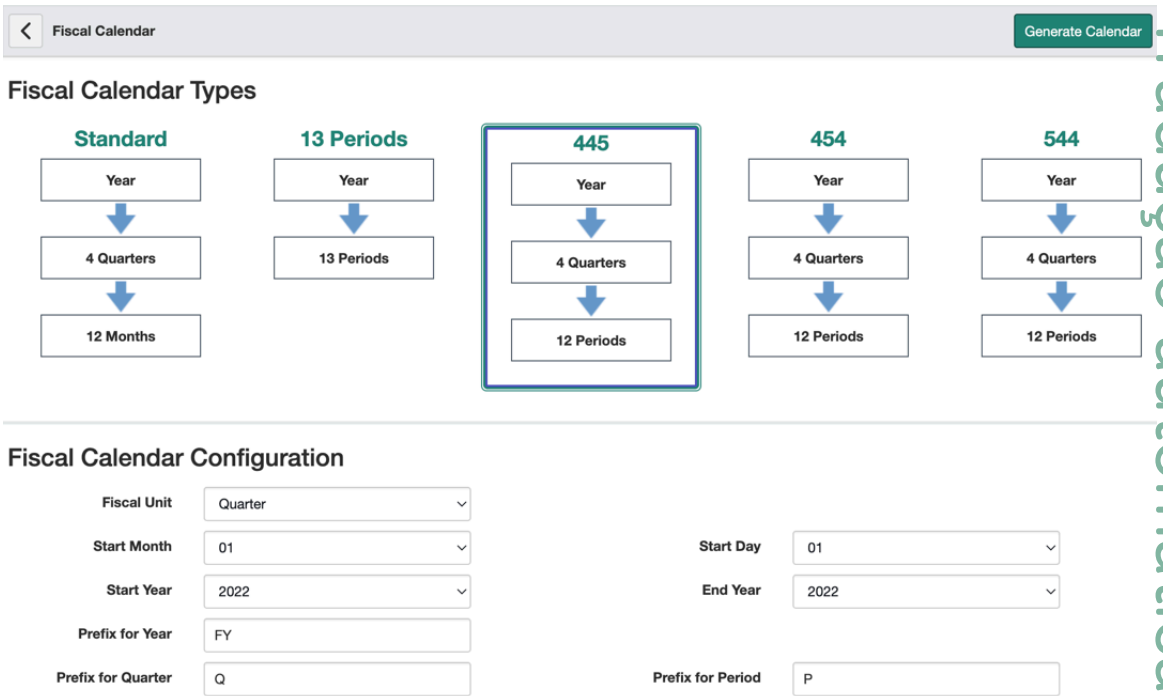
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:** Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não poderá mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se seu calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros.

**Nota:** Em vez de gerar calendários fiscais, também pode usar as funções de Calendário comercial para criar calendários fiscais. Para saber mais sobre como criar calendários e cronogramas de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Calendário fiscal** > **Gerar**
2. Em **Tipos de calendário fiscal** , selecione o tipo de calendário do ano fiscal.




3. Em **Configuração do calendário fiscal** preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Unidade Fiscal | Unidade base do calendário.<br>○ **Mês** : Gerar calendário fiscal com períodos mensais.<br>○ **Trimestre** : Gerar calendário fiscal com períodos trimestrais. |
| Mês de início | Mês que é o início do seu ano fiscal. |
| Ano de início | Ano inicial do calendário. |
| Prefixo para Ano | Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o ano fiscal. |
| Prefixo para Trimestre/ Período | Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o trimestre fiscal ou o período. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Dia de Início | Dia que representa o início de cada mês. |
| Ano de término | Ano de término do calendário. |
| Prefixo para mês/período | Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o mês ou o período. |

4. Clique em **Gerar calendário** .
5. Navegar até **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais** e verifique se os registros de período fiscal mensal, trimestral e anual existem.

### Exibir, modificar e validar períodos fiscais - Legado

Depois de gerar um calendário fiscal, você pode exibir registros do período fiscal, modificar as datas de início e término, desativar um período fiscal, se necessário, e validar.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Fiscal_calendar_user

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais**.
2. Abra qualquer um dos períodos fiscais (consulte a tabela para obter descrições dos campos) para exibir, modificar ou desativar.

**Período fiscal**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do período fiscal. |
| Data e hora de início | Data em que o período fiscal começa. |
| Data e hora de término | Data em que o período fiscal termina. |
| Tipo fiscal | [Somente leitura] Tipo de período, qualquer um **Ano** ou **Trimestre** . |

3. Valide os períodos fiscais para garantir que não haja lacunas e que correspondam a um estilo válido de calendário.
   a. Para validar, retorne à exibição de lista de períodos fiscais e clique em **Validar períodos** .

### Defina um fuso horário do sistema

Defina o fuso horário do sistema com uma propriedade do sistema.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

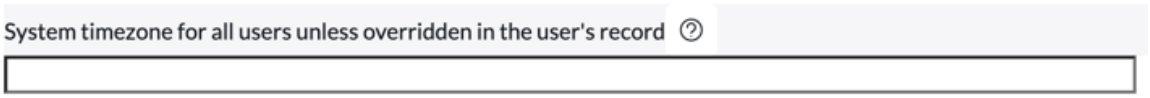
. ServiceNow AI Platform Armazena valores de tempo em Tempo coordenado universal. Os horários aparecem globalmente com base em fuso horário do sistema (glide.sys.default.tz) ou, se especificado, com base em configurações do usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize a propriedade **Fuso horário do sistema para todos os usuários, a menos que substituído no registro do usuário** [glide.sys.default.tz].




   Por padrão, o campo está vazio. Se você não tiver definido um fuso horário para esta propriedade, *Los Angeles* é o padrão.

   Para obter mais informações sobre como definir a hora padrão, consulte: Configurar Next Experience preferências de idioma e região .

3. Adicione um fuso horário no formato País/Cidade ou usando o nome de um fuso horário (por exemplo, *GMT* ) e selecione **Salvar** .

   Para obter os valores disponíveis, consulte Representação de fuso horário .

   O novo fuso horário do sistema é exibido em cascata automaticamente para todos os usuários que ainda não têm um fuso horário especificado. Se um usuário selecionar um fuso horário diferente ou se o administrador selecionar um fuso horário diferente para ele, o fuso horário selecionado será atribuído ao usuário. O fuso horário do sistema não é usado.

#### Altere a lista de seleção de fuso horário

Sempre que os usuários tiverem uma opção de fuso horário, as opções serão preenchidas usando **Fuso horário** lista de seleção no Usuário [sys_user] tabela. Nem todos os fusos horários aparecem por padrão.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar ou remover fusos horários da lista de fusos horários:

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e abra qualquer registro de usuário ou clique em **Novo** .
   Observe que o fuso horário padrão é **Sistema (América/Los Angeles)** .
2. Clique com o botão direito do mouse **Fuso horário** e selecione *Personalize as opções* .
3. Destaque o fuso horário desejado em **Disponível** ou **Selecionado** e, em seguida **Adicionar** ou **Remover** os fusos horários conforme necessário.

#### Mude um fuso horário em um relatório programado

Por padrão, os relatórios agendados usam o fuso horário do usuário que os executa (o usuário em **Executar como** para avaliar os parâmetros de consulta. Você pode mudar este fuso horário.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um relatório sobre "Incidentes abertos hoje" resolve "Hoje" com base no fuso horário do usuário. Para especificar manualmente o fuso horário usado para resolver os parâmetros do relatório:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Relatórios agendados**.
2. Escolha o relatório com o fuso horário que você deseja editar.
3. Adicione campos Executar como ao layout.

   a. Configure o layout do formulário para adicionar o. **Executar como tz** para **Relatório programado** formulário. Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.
   O campo Executar como tz permite que você escolha o fuso horário do usuário que configurou a programação ou um fuso horário específico.

   b. **Opcional:** Configure o layout do formulário para adicionar o. **Executar como [** para **Relatório programado** formulário. Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.
   O campo Executar como permite que você escolha um usuário específico para executar o relatório.

4. Selecione o fuso horário que você deseja usar.
5. **Opcional:** Selecione o usuário para executar o relatório.
6. Clique em **Enviar**.

## Mude um fuso horário em uma importação de dados programada

Por padrão, as importações de dados programadas são executadas usando o fuso horário do usuário que as cria. No entanto, há uma maneira de especificar manualmente o fuso horário para a importação.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar o fuso horário da importação de dados programada:

### Procedimento

1. Configure o formulário para adicionar o. **Executar como tz** para **Importação de dados programada** formulário.
2. Selecione o fuso horário apropriado.
3. Clique em **Atualizar**.

## Defina uma duração relativa

Você pode definir uma duração relativa para calcular o tempo de duração dos SLAs.

### Procedimento

No painel de navegação esquerdo, selecione **Scheduler do Sistema** > **Durações relativas.**.

Estão disponíveis quatro durações relativas de base:

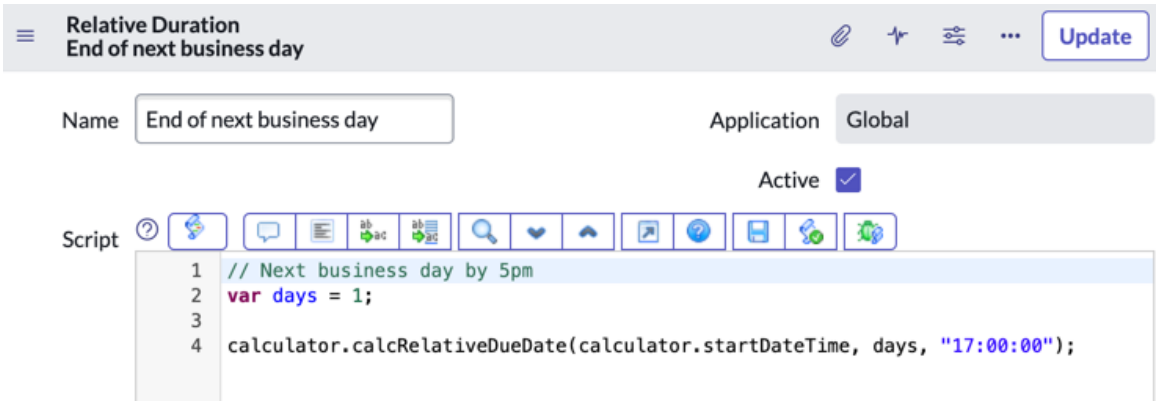
- Dois dias úteis até as 16h
- Três dias úteis até as 16h
- Próximo dia útil às 16h
- Fim do próximo dia útil

**Nota:** A programação de negócios que você usa define durações de dias úteis. Se você não definir programação, por padrão, as durações serão 24 X 7.

Tradução automática

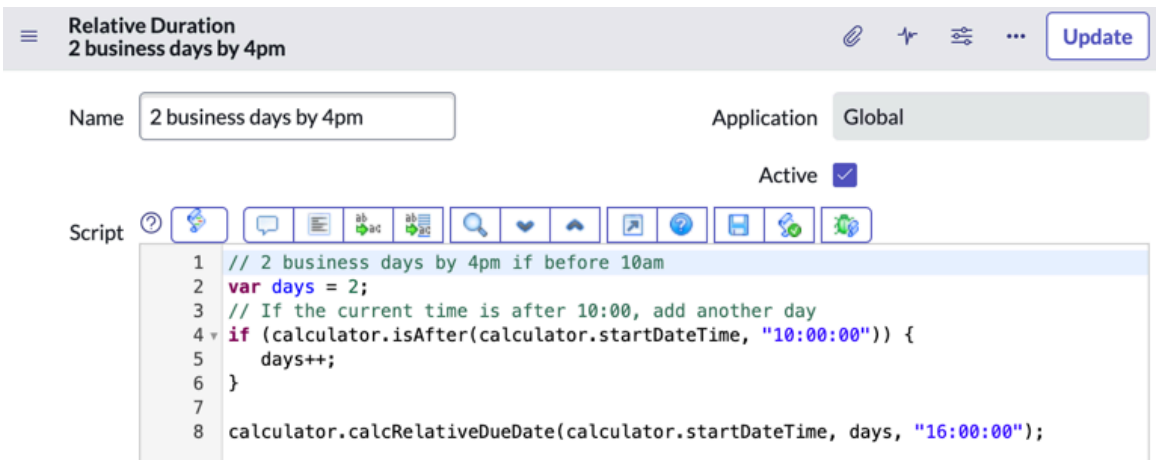
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example:**
Observe o fim da duração relativa do próximo dia útil. Na lista Durações relativas, selecione **Fim do próximo dia útil** Duração relativa. A variável *dias* é definido como um, porque o resultado desse cálculo deve chegar um dia no futuro. O restante do script é como na captura de tela. Se desejar, você pode personalizar a hora em que deseja que a duração relativa termine (atualmente definida como 17h).




Há mais um aspecto de design de duração relativa importante que é usado pelas outras três durações relativas prontas para uso. Para ilustrar este design, vamos olhar **2 dias úteis até 16h** .

Como você pode ver na imagem, dentro do script há uma instrução if. Esta declaração-if está verificando se o tempo calculado é após 10h. Se estiver, um dia extra será adicionado ao cálculo. Daí a descrição de 2 dias úteis até as 16h, se antes das 10h .




O "fim do dia útil" não tem nada a ver com a programação associada. A hora de término de 17:00 é codificada neste script de duração relativa. Se você quiser que o horário seja diferente das 17h, altere-o no script.

### Use uma duração relativa

Ao definir um ANS, você pode definir **Tipo de duração** para ser uma duração relativa.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao usar durações relativas, você também pode usar **A duração relativa funciona** campo. Ele calcula em relação ao registro de ANS ou ao registro de tarefa para o qual o registro de ANS é usado.

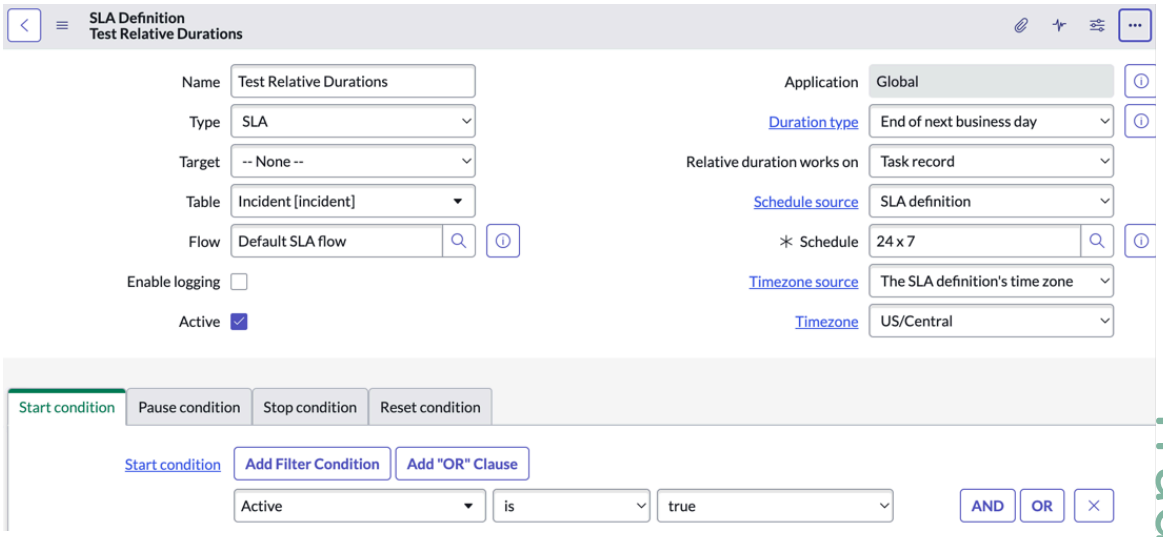
Este exemplo demonstra como uma duração relativa de *Fim do próximo dia útil* funciona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

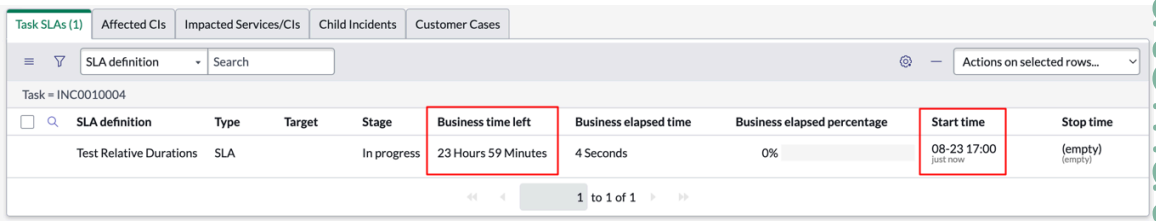
## Procedimento

1. Crie um ANS que tenha uma duração relativa de **Fim do próximo dia útil** .
2. Preencha o restante dos campos deste ANS com os valores mostrados, definindo também um Fuso horário, se quiser.




3. Para mostrar como esta duração relativa funciona, crie um novo incidente.

   O ANS é iniciado para este incidente. Em **ANS de tarefa** lista relacionada, se você observar **Tempo útil restante** e. **Hora de início** , observe que o tempo restante é até o próximo dia útil, às 17h.




**Nota:** As condições de pausa não são compatíveis com durações relativas.

### Crie entradas de programação no calendário de programação

Adicione eventos como reunião, folga ou compromisso para exibi-los no calendário de programação.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Schedule_admin, itil_admin, admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar e analisar os eventos usando uma exibição de calendário. Você também pode fazer isso em uma exibição de cronograma para um determinado dia, semana ou mês, que é definido como quatro semanas na exibição de cronograma.

Uma exibição de calendário exibe eventos para um período de tempo especificado. Uma exibição de linha do tempo exibe todos os eventos da linha do tempo selecionada no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** > **Agendamentos**.
2. Selecione uma programação.
3. Selecione **Mostrar programação** link relacionado.
   Usando a interface do usuário do Next Experience, você pode exibir os cronogramas no calendário de programação para todos os tipos de programação, exceto o tipo de escala. As programações do tipo de escala são exibidas no programação de plantão.
4. Crie uma entrada de programação.

   a. Siga um destes procedimentos para abrir o. **Adicionar evento** formulário:
      - Selecione um dia no calendário.
      - Arraste o período de dias para o qual você deseja criar o evento.

   b. Em **Nome** , insira um nome para o evento.

   c. Em **Tipo** , selecione o tipo de evento.

   d. Em **Mostrar como** , selecione o status que você deseja exibir para este evento.

   e. Em **Iniciar** , selecione o ícone de calendário e selecione a data de início do evento.

   f. Em **Fim** , selecione o ícone de calendário e selecione a data de término do evento.
   Se o evento for para o dia inteiro, selecione **Dia inteiro** .

   g. Em **Repete** , selecione a frequência com que deseja que este evento seja repetido.

   h. Selecione **Save** (Salvar).

   - A entrada de programação é exibida no calendário desse período e é baseada no fuso horário do usuário.
   - Você pode reprogramar um evento arrastando-o e movendo-o para outra data. Você também pode atualizar essa ocorrência específica ou todas as ocorrências de um evento.
   - Você pode clicar em um evento para exibir os detalhes em uma exibição pop-up e editar ou excluir o evento selecionando o respectivo ícone.
     - Quando você adiciona ou edita um evento, o fuso horário no evento exibe **Fuso horário** valor do campo do registro de programação.

       **Nota:** . **Fuso horário** o valor do campo é **Flutuante** , o fuso horário não será exibido.

     - Quando você adiciona ou edita um evento, o calendário usa as datas de início e término do fuso horário da programação.

       **Nota:** . **Fuso horário** o valor do campo é **Flutuante** , em seguida, o calendário usa as datas de início e término do fuso horário do usuário conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Referências de configuração de tempo

Esta seção fornece informações sobre propriedades de configuração de tempo.

### Fusos horários

Todos os horários são armazenados no Tempo Universal Coordenado (UTC) e aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema. No entanto, os horários aparecem para os usuários no fuso horário local, de acordo com as configurações de preferência do usuário.

## Representação de fuso horário

Os fusos horários que têm o formato País/Cidade são IDs de fuso horário primários. Outros IDs de fuso horário são links para o fuso horário primário.

- Por exemplo, EUA/Pacífico é um link para o fuso horário América/Los_Angeles. América/Los_Angeles e EUA/Pacífico representam o Horário Padrão do Pacífico com a mesma diferença de zona e programação do Horário de Verão (DST).
- Além da representação, não há impacto na funcionalidade de data e hora.

Na ausência de um fuso horário padrão para o usuário ou o sistema, o JVM lê as informações de fuso horário padrão do servidor.

- Dependendo de como o servidor estiver configurado, ele pode retornar o País/Cidade ou o link, por exemplo, EUA/Pacífico ou América/Los_Angeles.
- Os administradores devem configurar o sistema com um fuso horário padrão `glide.sys.default.tz` para evitar dependências do sistema. Para obter mais informações, consulte Representação de fuso horário .

## Horário de verão

Em geral, se você especificar um fuso horário com base no local (por exemplo, **Los Angeles** ), o sistema ajusta automaticamente o horário de verão.

- Se você especificar um fuso horário com base no nome do fuso horário (por exemplo, **GMT** ), o que é desencorajado, ele normalmente não se ajusta para o horário de verão. No entanto, há exceções a essas diretrizes.
- Para obter informações mais detalhadas sobre como o horário de verão é tratado em Java, consulte https://www.iana.org/time-zones e. https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

## Preferências do usuário

Quando o Fuso horário do sistema é definido, os usuários também podem selecionar seu próprio fuso horário no formulário de usuário, acessado por meio de **Autoatendimento** > **Meu perfil**.

**Nota:**

O padrão do sistema aparece como **Sistema ([nome do fuso horário padrão])** . Por exemplo, se o Fuso horário do sistema for **Los Angeles** , o usuário vê **Sistema (América/Los Angeles)** .

## Classe de fuso horário Java

. ServiceNow AI Platform O oferece suporte a todos os fusos horários de classe de fuso horário Java. Para exibir uma lista desses fusos horários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Em **Texto do filtro de tipo** campo, insira `sys_user.list` .
2. Abra um dos registros de usuário na listagem.
3. Clique com o botão direito do mouse em **fuso horário** e selecione **Mostrar opções** .

   A lista resultante é uma lista completa de IDs de fuso horário disponíveis.

## Fusos horários em notificações por e-mail

O carimbo de data e hora de uma notificação usa o. **fuso horário do sistema** e não o fuso horário de qualquer destinatário.

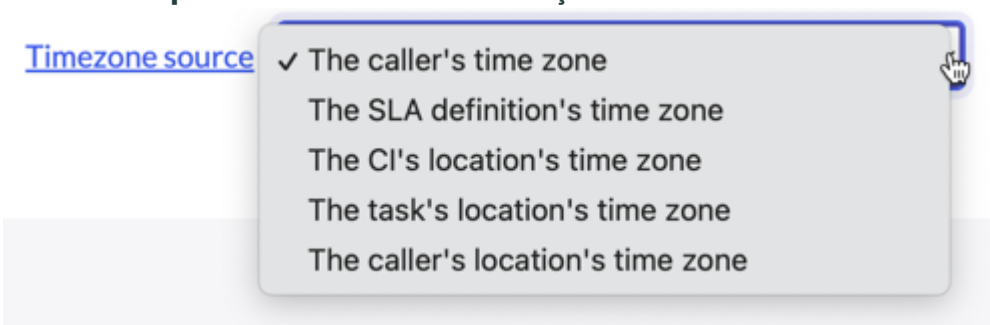
**Nota:**

. *`glide.email.append.timezone`*propriedade em **Propriedades do sistema** > **E-mail** controla se o fuso horário deve ser anexado. Se definido como verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a todas as datas ou datas/horas nas mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST).

## Fusos horários em acordos de nível de serviço

Os acordos de nível de serviço têm opções diferentes para o fuso horário a serem usados. Para definir um fuso horário para ANS, navegue até a definição de ANS e localize **Origem do fuso horário** campo:

**Fuso horário para acordos de nível de serviço**




Algumas considerações especiais:

- Se você selecionar o fuso horário do solicitante, um comportamento imprevisível poderá ocorrer se o solicitante não tiver um fuso horário definido.
- Se você selecionar o fuso horário para a definição de ANS, deverá especificar manualmente o fuso horário no formulário do ANS.

## Fuso horário no script

Quando você cria scripts no servidor, o script usa vários `GlideSystem` funções de data e hora para obter valores de hora. Para obter mais informações sobre métodos específicos e saber o formato no qual cada retorna a hora solicitada, consulte GlideSystem API .

## Melhorias

O aprimoramento do horário de verão requer que os relatórios e as consultas observem as regras do horário de verão. As mudanças afetam gráficos de tendências, gráficos de linhas e filtros usando a operação "tendência ativada".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mudança de fuso horário

O trocador de fuso horário está ativo por padrão. Os usuários podem mudar o fuso horário da sessão atual nas configurações do sistema (a engrenagem no canto superior direito da faixa). No próximo login, a configuração de fuso horário será revertida para o padrão do sistema ou para a configuração do perfil do usuário para o fuso horário.

**Tópicos relacionados**

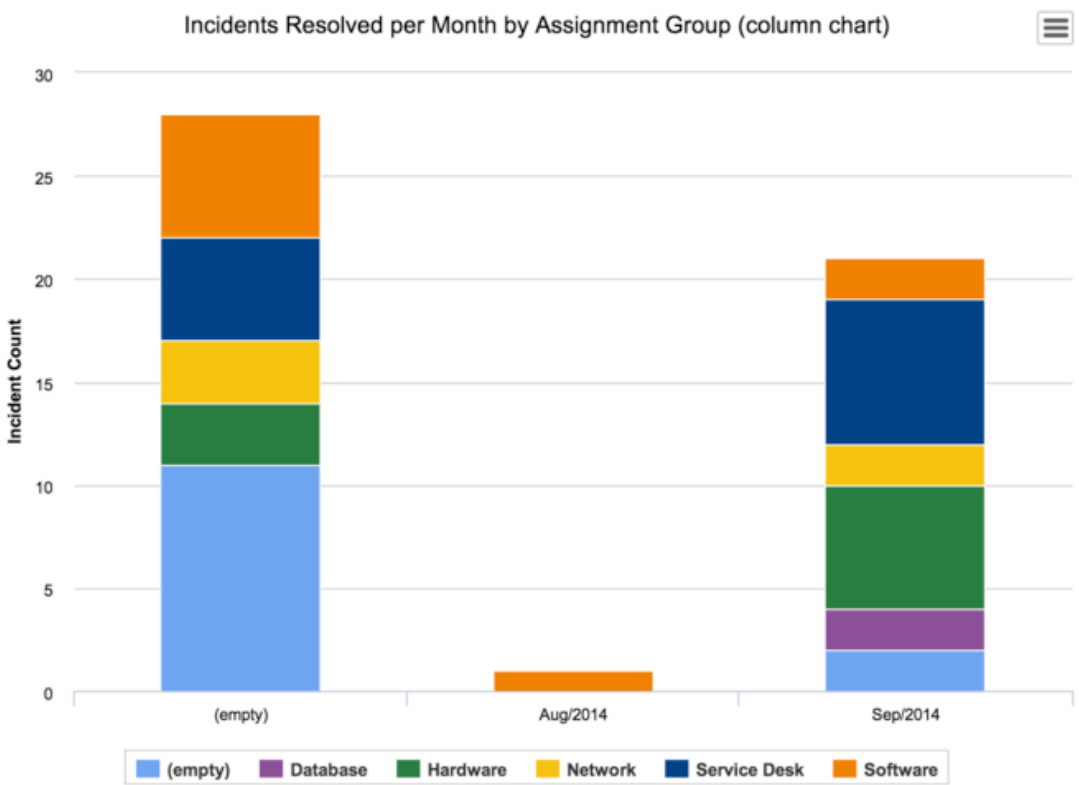
- Defina um fuso horário do sistema
- Altere a lista de seleção de fuso horário
- Mude um fuso horário em um relatório programado
- Mude um fuso horário em uma importação de dados programada

### Exibição de informações de registro ao longo do tempo

Você pode usar três interfaces diferentes para exibir informações de registro ao longo do tempo: Relatórios e análise de desempenho, páginas de linha do tempo e páginas de programação.

## Análise de desempenho e relatórios

### Exemplo de relatório




Você pode visualizar dados usando Emissão de relatórios .

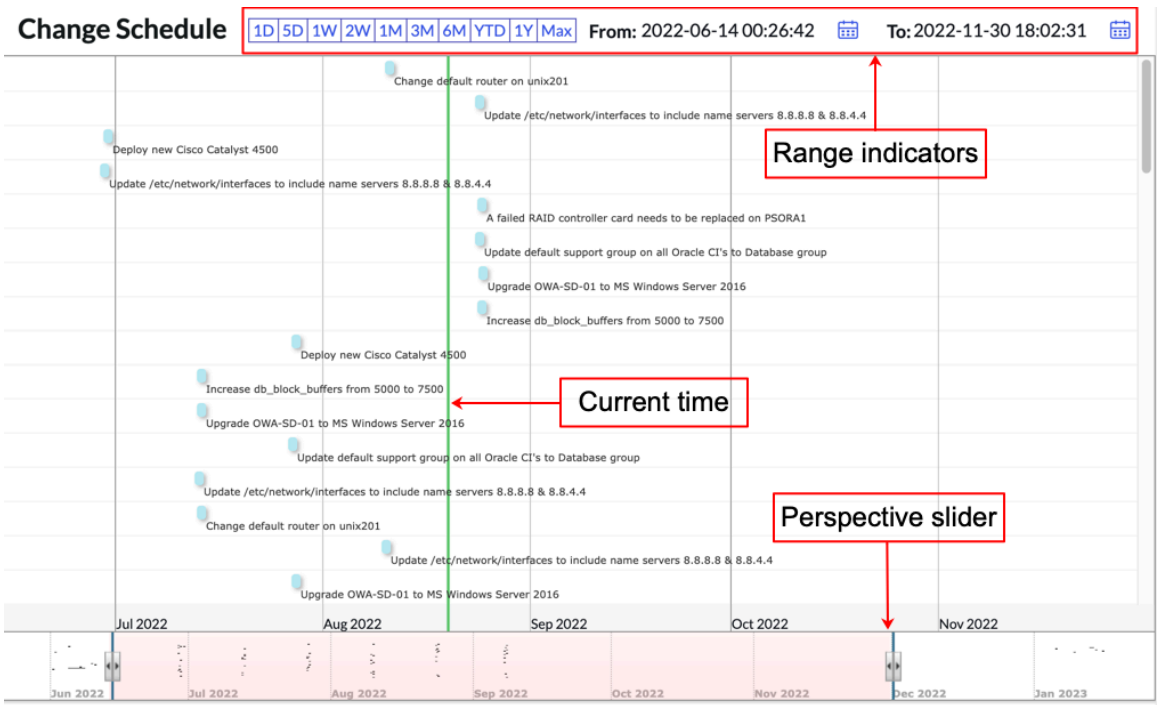
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Páginas da linha do tempo

### Exemplo de páginas da linha do tempo

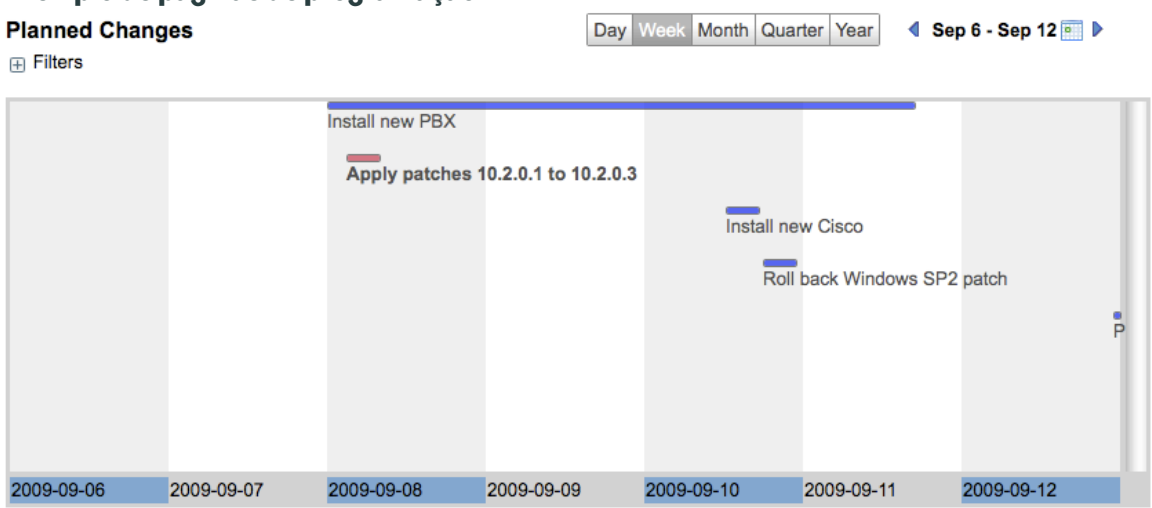
Este tipo de página permite definir linhas de tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.




Este tipo de página permite definir linhas de tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.

## Páginas de programação

### Exemplo de páginas de programação




### Páginas da linha do tempo

Use as páginas da linha do tempo para rastrear qualquer atividade limitada por duas datas, como datas de início e término da solicitação de mudança ou datas de abertura e fechamento do incidente. Os administradores podem criar páginas da linha do tempo, que são interativas pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

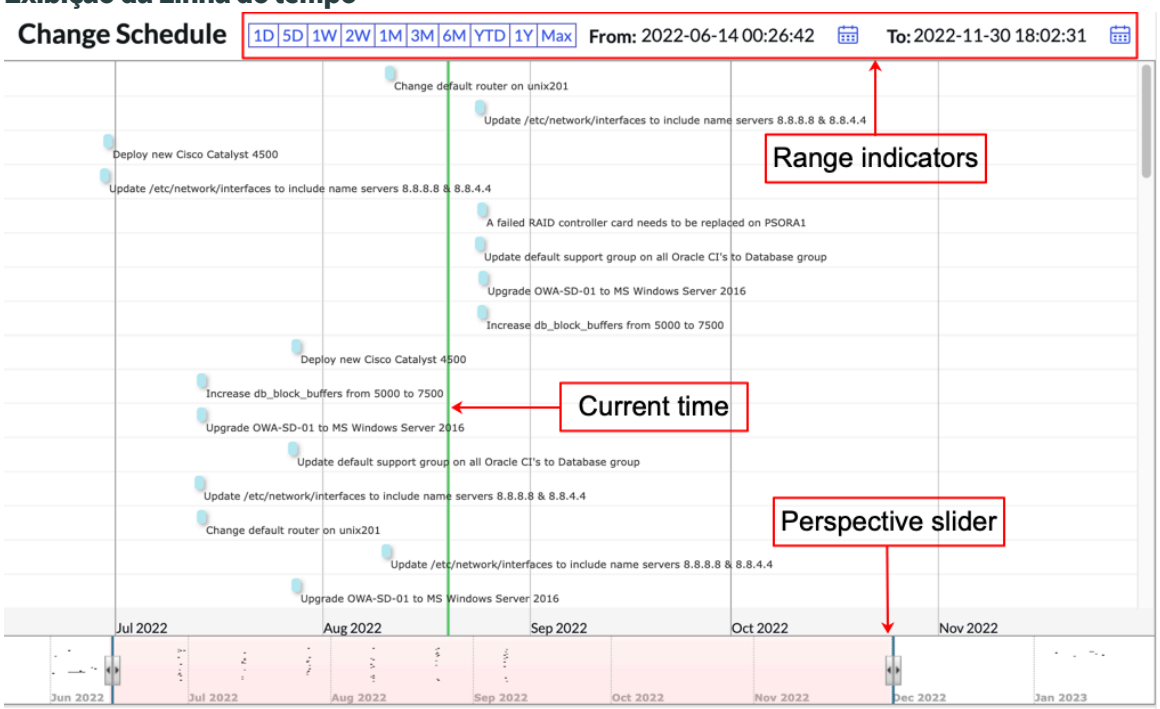
## Recursos

- Disponibilize os cronogramas selecionados para os usuários por função.
- Selecione a perspectiva de exibições diária a anual.
- Crie rótulos dinâmicos para períodos da linha do tempo.
- Configure dicas de ferramenta para cada período.
- Permitir arrastar e redimensionar o período pelos usuários.
- Bloquear linhas do tempo para impedir a edição.

## Exibição de linhas do tempo

Por padrão, somente os administradores têm um módulo para acessar registros da linha do tempo. Os usuários de ITIL só podem exibir linhas do tempo selecionando um item de menu de contexto de um registro de incidente.

**Exibição da Linha do tempo**




## Usuários da função de administrador

Usuários com função de administrador podem exibir linhas do tempo nos registros da página da linha do tempo.

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Selecione um registro da linha do tempo para exibir.
3. Clique em **Exibir Linha do tempo** .

## Outros usuários

Por padrão, as métricas da linha do tempo aparecem somente para registros de incidentes. Os usuários de ITIL podem exibir linhas do tempo associadas a qualquer registro de tarefa em que as métricas estão definidas para aparecer como registros de linha do tempo. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibir as linhas do tempo da métrica Duração Atribuída a e Duração do estado, os usuários de ITIL podem selecionar **Linha do tempo de métricas** Ação de IU do menu de contexto.

1. Navegue até o registro de tarefa ativa, como um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse na faixa e selecione **Linha do tempo de métricas** .

Para permitir que não administradores exibam outras linhas do tempo, crie um módulo personalizado .

### Funcionalidade de tempo

A funcionalidade de tempo são ferramentas que existem para responder à pergunta "Quanto tempo?"

#### Tópicos relacionados

Campos Tempo trabalhado

SLAs de configuração de tempo

Definições de métrica

### Definições de métrica

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo auditado contém um determinado valor.

Por exemplo, uma métrica pode rastrear por quanto tempo um incidente é atribuído a um indivíduo ou por quanto tempo um incidente está no estado *Ativo* .

Para obter mais informações, consulte Métricas.

### SLAs de configuração de tempo

Tempo por quanto tempo uma tarefa atende a uma determinada condição e é usado principalmente para garantir que as tarefas sejam tratadas dentro de um limite de tempo predeterminado.

Os SLAs definem as seguintes condições:

- Condições de início
- Condições de Pausa
- Condições de parada

Quando uma tarefa atender às Condições de início, o ANS calculará o tempo que a tarefa permanecerá nessa condição (a menos que atenda às Condições de pausa). O temporizador terminará se as condições de parada forem atendidas. Se o limite de tempo for ultrapassado, o ANS será marcado *violado* .

As notificações podem ser removidas do ANS para avisar as partes interessadas conforme o limite de tempo se aproxima.

### Campos Tempo trabalhado

A tarefa [tarefa] a tabela fornece um campo de acompanhamento de tempo chamado **Tempo trabalhado** . Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para medir o tempo de trabalho em um tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tempo trabalhado**

Qualquer tabela que estenda Tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, Personalize um formulário .

À medida que o registro é exibido, o temporizador conta para cima. Para pausar o temporizador, clique no ícone parar ( )

Para retomar o temporizador, clique no ícone de início ( ).

Quando a tarefa é salva, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro sobre o tempo trabalhado [ `task_time_worked` ]. Esta tabela pode ser exibida como lista relacionada no formulário de tarefa.

Por padrão, a hora exibida em **Tempo trabalhado** o campo exibe um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador da tarefa.

Você pode definir a propriedade `.snc.time_worked.update_task_timer` para habilitar a atualização do valor do temporizador da tarefa com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Isso é realizado por meio de **Temporizador de tarefa de atualização** regra de negócio.

**Nota:** Os campos do temporizador, como Tempo trabalhado, não são exibidos corretamente em Portal de serviços. Para obter mais informações e uma solução alternativa, consulte Os campos do temporizador não exibem os dados corretos no Portal de serviços [KB0752404] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

**Tópicos relacionados**

Funcionalidade de tempo

### Crie uma página de linha do tempo

Crie uma página de linha do tempo para rastrear qualquer atividade limitada por duas datas.

## Procedimento

N avivar para **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo** e criar um novo registro (consulte a tabela para obter descrições dos campos).

**Criando um linha do tempo**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo que descreve a função desta linha do tempo. Por exemplo, `Solicitações de mudança de alta prioridade` . |
| Tabela | Nome da tabela associada a esta linha do tempo, como Solicitação de mudança `[change_request]` . |
| Campo data de início | Campo relacionado ao tempo da tabela especificada a ser usado como data de início da linha do tempo. A linha do tempo começa com o período do registro com a data de início mais antiga desse campo, depois que aplica o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Atualizado** como o campo de data de início. Em seguida, |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ele inicia o período de cada solicitação de mudança ativa na data em que foi atualizada para uma prioridade alta. |
| Campo de data de término | Campo relacionado ao tempo da tabela especificada a ser usado como data de término da linha do tempo. A linha do tempo termina com o período do registro com a data mais recente deste campo, depois que aplica o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Encerrado** como o campo data de término e exibem todas as solicitações de mudança de alta prioridade até a data em que foram encerradas. |
| **Opções de exibição** | |
| Mostrar linhas de grade | Marque esta caixa de seleção para mostrar o sombreamento de fundo horizontal para realçar períodos alternativos. |
| Mostrar painel esquerdo | Marque esta caixa de seleção para mostrar o texto do rótulo em um painel à esquerda da linha do tempo. O texto que aparece neste painel é definido em **Campos de texto do período** . |
| Mostrar painel de resumo | Marque esta caixa de seleção para mostrar o controle deslizante de perspectiva rosa na parte inferior da linha do tempo. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para rolar pelo gráfico. Ajuste os pontos finais do controle deslizante para mudar a ampliação. Um controle deslizante estreito amplia os períodos e fornece uma exibição mais detalhada. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela. |
| Atualização automática | Selecione um intervalo de atualização automática ou desabilite a atualização automática. Quando a atualização automática está desabilitada, a linha do tempo se ajusta somente quando o navegador é atualizado manualmente ou quando um campo de data de início ou término é atualizado em um registro. |
| Cor do período de CSS | Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, a cor de período padrão, azul claro, será usada. A cor azul escuro indica tarefas que têm apenas uma data de início planejada, sem data de término planejada. A adição de uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro. |
| Mostrar texto do período | Marque esta caixa de seleção para exibir o conteúdo do **Campos de texto do período** como rótulos abaixo de cada período. |
| Campos de texto do período | Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e. **Descrição resumida** . Os rótulos do período também aparecem no painel esquerdo se o painel esquerdo estiver visível. |
| Mostrar dicas das ferramentas | Marque esta caixa de seleção para exibir dicas de ferramentas quando o cursor repousa sobre um período. |
| Campos de texto de dicas de ferramentas | Na tabela especificada, selecione os campos cujos valores aparecem como dicas de ferramenta. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria** , **Atribuído a.** . **Prazo** . |
| Filtragem e classificação | |
| Condição | Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem na linha do tempo. Por exemplo, uma condição que exibe somente incidentes ativos de alta prioridade. Adicione a contagem de condição a um campo de condição para visualizar quais registros serão retornados por este conjunto de condições. |
| Executar classificação personalizada? | Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando campos em **Classificar por** e. **Classificar por ordem** campos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Classificar por | Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar **Campo de data de início** ou **Campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de **Campos de texto de dica de ferramenta** para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação. |
| Classificar por ordem | Selecione a ordem de classificação dos campos de classificação selecionados. |
| Opções interativas | |
| Mover horizontalmente? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem os períodos da linha do tempo horizontalmente. Arrastar altera as datas de início e término e atualiza o registro. |
| Arrastar na hora de início? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período. |
| Arrastar hora de término? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período. |
| Calculadora de intervalos | Especifique uma inclusão de script Usando DurationCalculator para calcular uma data de vencimento atualizações primárias de restrições de intervalo e processa atualizações primárias, se apropriado. |

### Personalize o estilo de período da página da linha do tempo

A lista relacionada Estilos de período de página da linha do tempo permite definir estilos de período condicional.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo para a qual você deseja definir o estilo de período.
3. Vá para a lista relacionada Estilos de período de página da linha do tempo e clique em **Novo** .
4. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.

#### Personalização de estilos de período de página da linha do tempo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Construtor de condições que filtra os resultados que aparecem na linha do tempo. |
| Cor do rótulo | Cor do texto abaixo de cada período. |
| Decoração do rótulo | Estilo de caractere para o texto em cada período: **Em negrito** , **Itálico** , **Sublinhado** , ou **Linha direta** . |
| Ordem | Número para determinar a sequência na qual as condições de estilo são avaliadas. As condições de estilo com uma ordem inferior são avaliadas primeiro. |
| Cor do período | Cor de cada período. |
| Página da linha do tempo | Página da linha do tempo à qual o estilo de período se aplica. Por padrão, o período se aplica à linha do tempo atual. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Subitem da linha do tempo

Use a lista relacionada Subitens da linha do tempo para definir períodos secundários para a linha do tempo, com base nos registros em uma tabela que faz referência à tabela da linha do tempo primária.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um subitem da linha do tempo para gerar um relacionamento hierárquico, começando de uma página da linha do tempo para qualquer número de níveis. Por exemplo, se houver uma página de linha do tempo para uma versão, o subitem poderá ser sprints e o sprint poderá ter histórias como um subitem.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo para a qual você deseja adicionar um subitem.
3. Vá para a lista relacionada Subitens da linha do tempo e clique em **Novo** .
4. Preencha o formulário (consulte a tabela para obter descrições dos campos) e clique em **Enviar** .

#### Subitens de linha do tempo

| Campo | Definição |
|---|---|
| Primário | [Somente leitura] Identifica o primário do subitem da linha do tempo. |
| Nome | Insira um nome exclusivo que descreva a função desta linha do tempo. Por exemplo, sprints para mudanças de prioridade atrasadas. |
| Tabela | Selecione a tabela chamada por esta linha do tempo. A tabela selecionada deve conter pelo menos um campo que faça referência à tabela selecionada para a página da linha do tempo primária. Por exemplo, se a página da linha do tempo primária usar a tabela Versão do Scrum [rm_release_scrum], você poderá escolher a tabela Sprint [rm_sprint] para um subitem da linha do tempo. |
| Campo data de início | Selecione um campo relacionado ao tempo na tabela especificada para usar como a data de início da linha do tempo. Por exemplo, data de início planejada. |
| Campo de data de término | Selecione um campo relacionado ao tempo na tabela especificada para usar como data de término da linha do tempo. Por exemplo, Data de término planejada. |
| Coluna de Referência Primária | Selecione um campo de referência no qual basear a conexão da linha do tempo entre os registros de subitem e os registros primários.<br>○ Se vários campos de referência estiverem disponíveis, escolha o campo de referência que faz parte da hierarquia modelada por esta linha do tempo.<br>○ Se esta lista estiver em branco, a tabela de subitem não conterá campos de referência para a tabela primária. Nesse caso, você deve escolher uma tabela diferente para o subitem.<br>ServiceNow usa a coluna de referência primária para determinar quais registros aparecem em cada nível da linha do tempo. |
| **Opções de exibição** | |
| Cor do período de CSS | Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, ele usará a cor de período padrão, azul claro. A cor azul escuro indica tarefas com apenas uma data de início |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Definição |
|---|---|
| | planejada, sem data de término planejada. A adição de uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro. |
| Campos de texto do período | Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e. **Descrição resumida** . Se a linha do tempo exibir o painel esquerdo, os rótulos do período também serão exibidos no painel esquerdo |
| Campos de texto de dicas de ferramentas | Selecione os campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como dicas de ferramenta. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria** , **Atribuído a.** . **Prazo** . |
| Filtragem e classificação | |
| Construtor de condição | Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem no subitem. Por exemplo, você pode criar uma condição que exiba somente incidentes ativos e de alta prioridade. |
| Realizar classificação personalizada | Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando campos em **Classificar por** e. **Classificar por ordem** campos. |
| Classificar por | Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar **Campo de data de início** ou **Campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de campos de texto de dica de ferramenta para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação. |
| Classificar por ordem | Selecione a ordem de classificação dos campos de classificação selecionados. |
| Opções interativas | |
| Mover horizontalmente? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem os períodos da linha do tempo horizontalmente. Arrastar altera as datas de início e término e atualiza o registro. |
| Arrastar na hora de início? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período. |
| Arrastar hora de término? | Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período. |
| Restrição | Especifique o comportamento ao arrastar um período secundário. Esta opção estará disponível somente se você não tiver especificado **Calculadora de intervalo** para a página da linha do tempo primária.<br>○ **Nenhum** : Nenhuma restrição está em vigor.<br>○ **Restringir por primário** : Mova o período secundário somente dentro do intervalo de tempo definido pelo período primário.<br>○ **Atualizar primário** : Atualize o período ao mover o período secundário para fora do intervalo de tempo definido pelo período primário. |

### Exiba uma métrica como uma linha do tempo

Os administradores podem permitir que os usuários exibam qualquer métrica em uma linha do tempo ativando o. *Métricas da linha do tempo* Ação de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Métricas** > **Definições**.
2. Selecione a métrica que você deseja exibir em uma linha do tempo. Por exemplo, Duração do estado do problema.
3. Selecione **Linha do tempo** caixa de seleção.
4. Clique em **Atualizar**.

## Tornar uma linha do tempo visível para um usuário selecionado

Crie um módulo personalizado em uma aplicação e defina as funções que podem acessá-lo para disponibilizar linhas do tempo selecionadas para os usuários.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que esses usuários atualizem registros de tarefa diretamente da linha do tempo, configure a linha do tempo para habilitar o arrasto de período.

**Nota:** As linhas do tempo entregues por um módulo personalizado não são totalmente dinâmicas. O painel esquerdo, o painel de resumo, o recurso de atualização automática e as linhas de grade não são dinâmicos e não refletem as atualizações no registro da linha do tempo após a criação do link do módulo. No entanto, os dados representados pelos períodos, rótulos e dicas de ferramentas exibem todas as atualizações no módulo personalizado.

Para criar um módulo de página de linha do tempo:

### Procedimento

1. Clique em **Editar aplicação** Em uma aplicação (como Incidente) no painel de navegação.
2. Na lista relacionada Módulos da aplicação, clique em **Novo** .
3. Configure o formulário Módulo para adicionar o. **Linha do tempo** campo.
4. Preencha o formulário conforme descrito na tabela e clique em **Enviar** .

O formulário Módulo fornece os seguintes campos.

### Tornar as linhas do tempo visíveis para os usuários selecionados

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome do módulo conforme ele aparece no painel de navegação. Por exemplo, você pode usar a Linha do tempo de planejamento. |
| Ordem | Número para determinar a sequência na qual esta condição deve ser avaliada se houver mais de uma condição correspondente. As condições com uma ordem inferior são avaliadas primeiro. |
| Aplicação | Aplicação para o novo módulo. |
| Dica | Descrição resumida do módulo que aparece quando o usuário coloca o cursor sobre o nome do módulo. Por exemplo, você pode inserir a exibição Semanal de mudanças de alta prioridade. |
| Ativo | Caixa de seleção que habilita o módulo para as funções definidas. Desmarque esta caixa de seleção para desabilitar o módulo para todos os usuários. |
| Imagem | Ícone que deve aparecer com o nome do módulo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de link | Selecione **Linha do tempo** . Ao selecionar este link, o **Linha do tempo** o campo é exibido. |
| Página da linha do tempo | Página da linha do tempo que você deseja que apareça neste módulo. Por exemplo, para a aplicação Mudança, selecione uma linha do tempo relacionada à mudança, para a aplicação Incidente, selecione uma linha do tempo relacionada ao incidente. |
| Funções | Funções que podem acessar este módulo. |
| Substituir funções do menu da aplicação | Caixa de seleção que indica que este módulo deve aparecer quando o usuário tiver as funções especificadas. Caso contrário, o usuário deve ter as funções especificadas pelo menu da aplicação e pelo módulo. |

### Scripts da calculadora de intervalo

Você pode especificar uma inclusão de script que calcula restrições de intervalo e processa atualizações primárias em uma página de linha do tempo.

## Scripts da calculadora de intervalo

A seguir estão três exemplos de inclusões de script que ajudam a especificar restrições de intervalo.

**ExemploUpdateParentsRangeCalculator**

Atualiza registros primários quando um período de registro secundário é movido ou redimensionado na linha do tempo.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
 var gdt = new GlideDateTime();
 gdt.setNumericValue(timeMS);
 return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Neste exemplo, o período é identificado com base no ID e na tabela de function(id, table, startDate, endDate).

**ExampleMinRangeCalculator**

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
 ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
    initialize: function() { },
    updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
    getMinRangeDetails: function(id, table){
        var min = -1;
        var max = -1;
        var minID = "";
        var maxID = "";
        if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
                    minID += "," + id;
                    }
                    if (max == -1 || end >= max){
                              if (end != max)
                                    maxID = "";
                              max = end;
                              maxID += "," + id;
                       }
                 }
         }
      return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
 var gdt = new GlideDateTime();
 gdt.setNumericValue(timeMS);
 return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

**ExampleMaxRangeCalculator**

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Use as duas funções a seguir para obter as datas de início e término corretas nas três inclusões de script de exemplo fornecidas para referência.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

### Linhas do tempo

As linhas do tempo exibem um calendário linear de tarefas, como incidentes e solicitações de mudança, definidas por suas datas de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter uma codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

### Mudanças na perspectiva

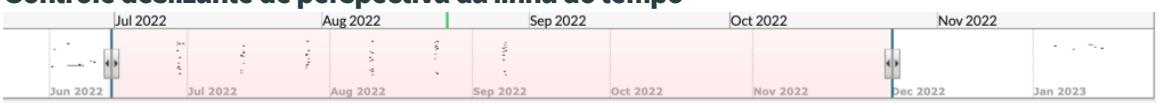
Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

Os incrementos vão de um dia a um ano. Para limitar a linha do tempo a um incremento entre a data de início do primeiro período e a data de término do último período, clique em **Máximo**. Use os campos de calendário inicial e final para selecionar a perspectiva da linha do tempo. Esses campos controlam a mesma perspectiva do controle deslizante na parte inferior da linha do tempo. A linha vertical verde indica a data e a hora atuais e varre a linha do tempo automaticamente.

**Barra de perspectiva da linha do tempo**

O controle deslizante rosa na parte inferior da linha do tempo oferece outra maneira de mudar a perspectiva. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa. Ajuste os endpoints do controle deslizante para fazer mudanças arbitrárias na ampliação. Um controle deslizante estreito amplia os períodos e proporciona uma exibição mais detalhada de linhas do tempo complexas. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.

**Controle deslizante de perspectiva da linha do tempo**




### Gerenciando períodos

Você pode exibir detalhes do período, períodos de foco e zoom e editar períodos.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter uma codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

## Detalhes do período

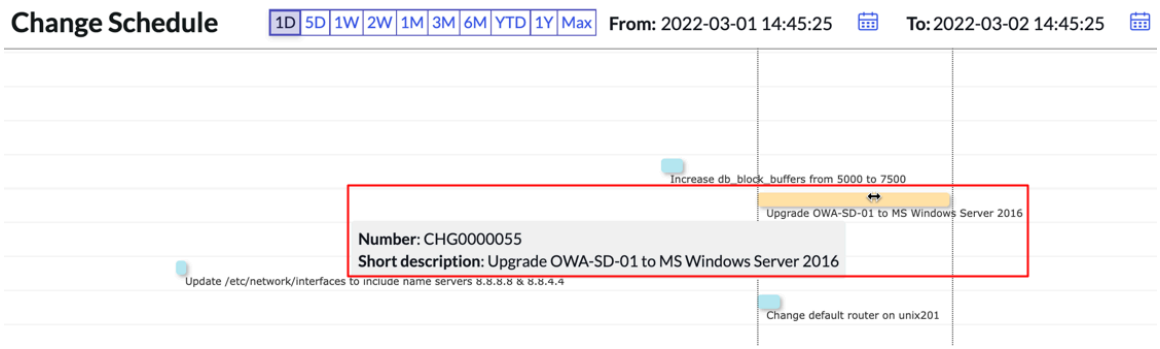
Se o painel de navegação esquerdo estiver visível, o rótulo do período ficará visível no painel esquerdo.

Se o painel esquerdo estiver oculto, aponte o cursor sobre um período para exibir a dica da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Dica de ferramenta da linha do tempo**




## Foco e zoom de extensão

Você pode usar atalhos do teclado ao usar linhas do tempo.

### Foco e zoom em um período

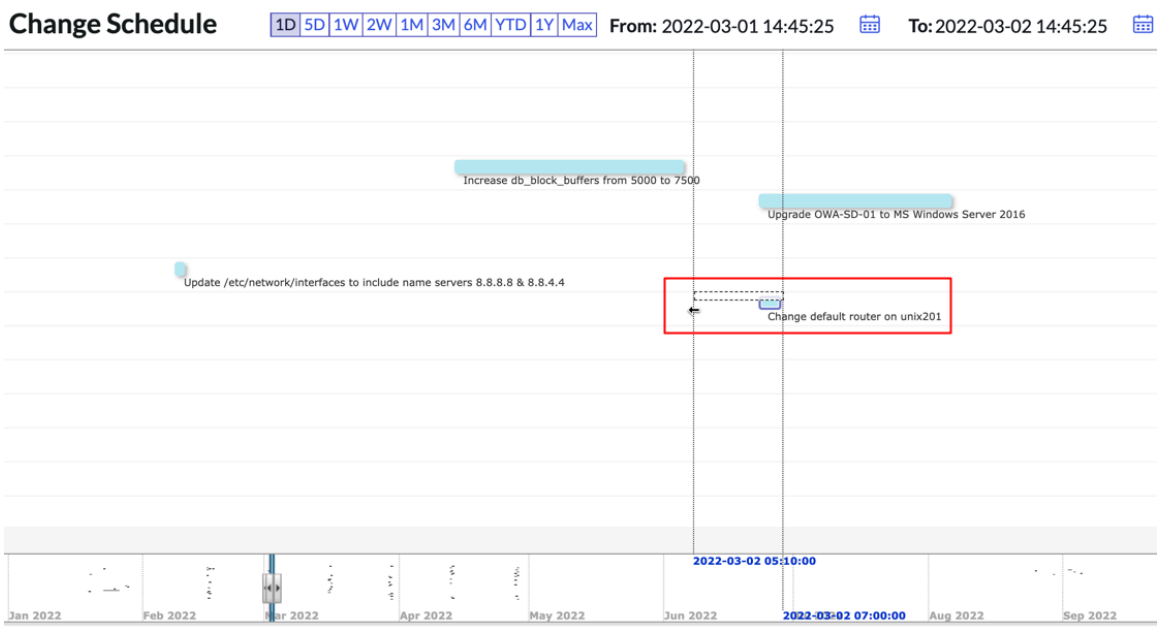
| Sistema operacional | Atalho |
|---|---|
| Macintosh | E clique |
| Windows | E clique |

## Edições do período

Se a linha do tempo tiver sido configurada para edição (movimentação horizontal, arrastar datas de início e término), use o mouse para ajustar os períodos de acordo com as suas necessidades.

Mova as datas de início ou término para mudar a duração da tarefa.

**Arrastar linha do tempo**

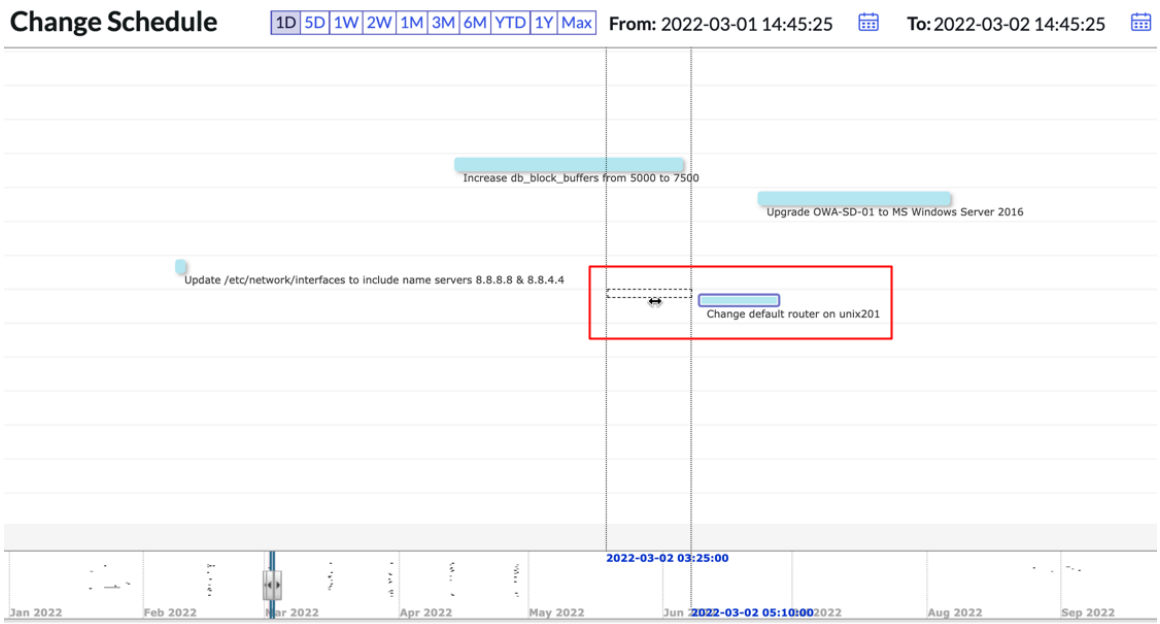



Mova todo o período horizontalmente para ajustar as datas de início e término, mas não a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Período de arraste da linha do tempo**




### Client transaction timings

O plug-in Client Transaction Timings aprimora os logs do sistema, fornecendo informações adicionais sobre as durações das transações que ocorrem entre o cliente e o servidor.

Você pode rastrear problemas de desempenho até a origem exibindo onde o tempo está sendo consumido e como o tempo foi gasto durante uma transação.

Este plug-in requer que o Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta esteja habilitado e coleta informações dos seguintes navegadores:

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

## Informação de Transações do cliente

A instalação do plug-in adiciona o módulo *Transações do cliente* à aplicação *Logs do sistema*. Ele fornece uma lista de todas as transações registradas entre o cliente e o servidor no último dia:

**Informação de Transações do cliente**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Criado | Momento em que a transação foi registrada. |
| Tempo de resposta | Número de ms gastos pelo servidor na execução da transação. |
| Tempo de regras de negócios | Número de ms gastos por regras de negócios acionadas pela transação. |
| Tempo do SQL | Número de ms gastos pelo banco de dados SQL. |
| Tempo de resposta do cliente | (Load_completion_time) - (start_time). Inclui a hora do servidor. |
| Tempo de rede do cliente | Número de ms gastos pela rede pela qual o cliente está se conectando. |
| Tempo do navegador | Número de ms gastos pelo navegador na execução da transação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Informação de Transações do cliente**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tempo do client script | O número de ms gastos na execução de scripts de cliente. |
| Tempo da Política de IU | Número de ms gastos na execução da política de IU. |
| Tipo | Tipo de transação:<br>• Formulário<br>• Lista<br>• Outro |
| Tabela | Nome da tabela exibida. Por exemplo, incident, change_request. |
| Exibição | Exibir para este formulário/lista. |

## Informações detalhadas do cliente

Um maior detalhamento dos tempos do cliente para toda a renderização de Formulário (mas não a renderização de lista) também é rastreado. Para ver os detalhes, analise um registro de transação de cliente específico e observe a lista relacionada na base da tela.

**Informações detalhadas do cliente**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ordem | Ordem durante o carregamento em que esta operação ocorreu. |
| Tipo | Tipo de operação. |
| Nome | Nome descritivo desta operação específica |
| Duração | Número de ms que esta operação levou para ser concluída. |

### Componentes instalados com tempos de transação do cliente

O plug-in Tempos de transação do cliente instala vários componentes.

## Estrutura da tabela do banco de dados

O plug-in adiciona a tabela *syslog_client_transaction* .

## Scripts

O plug-in depende da nova inclusão de script *AJAXClientTiming* . Este script reúne as informações necessárias e as preenche no *syslog_client_transaction* tabela.

## Dependências

Este plug-in não requer nenhum outro plug-in, mas não coleta informações, a menos que Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta está habilitado.

## Ativando o plug-in

Para ativar o plug-in, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in.

Tradução automática

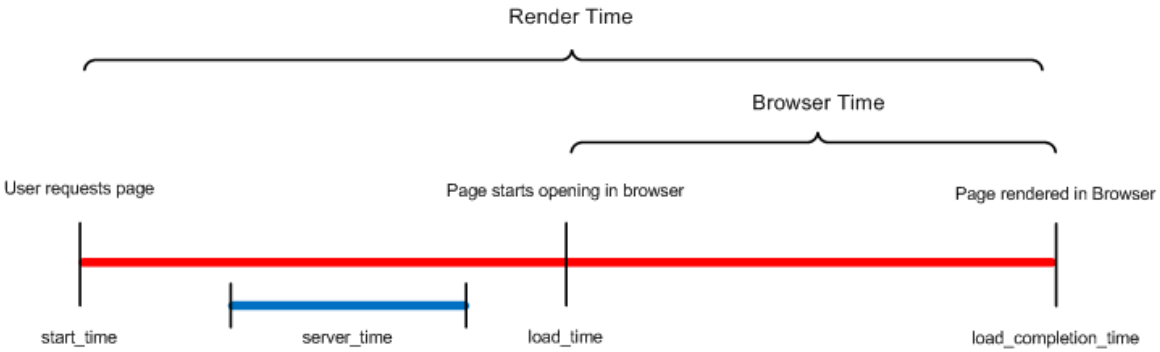
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As novas instâncias têm o plug-in ativado por padrão.

### Valores de tempo

Os valores de tempo são divididos em várias seções.

#### Tempo de transação do cliente




As variáveis neste diagrama são definidas da seguinte forma:

#### Valores de tempo

| Variável | Descrição |
|---|---|
| start_time | Data e hora em que o usuário solicita uma página (o usuário clica em um link). Este valor é definido conectando-se ao *antes de descarregar* evento da página anterior. Os navegadores do WebKit não são compatíveis corretamente com *antes de descarregar* , e é por isso que os tempos do cliente não são compatíveis com o Safari ou o Chrome. |
| load_time | Data e hora em que a página atual começa a ser carregada no navegador. Um javascript em linha que é executado como o primeiro script no corpo HTML define esse valor. |
| server_time | Tempo em ms gasto pelo servidor processando a transação. O servidor relata esse valor ao cliente. |
| load_completion_time | Data e hora em que a página é totalmente renderizada no navegador. Esta operação é realizada como o último script na página e identifica a hora em que a página concluiu o carregamento. |

Os seguintes tempos são relatados na parte inferior direita de muitos formulários e listas:

#### Valores de tempo

| Rótulo | Elemento | Descrição | Cálculo |
|---|---|---|---|
| Tempo de resposta | client_response_time | Tempo geral para entregar a página subtraindo o tempo que o usuário solicita a página do momento em que a página é totalmente renderizada no navegador. | load_completion_time - start_time |
| Hora do servidor | client_server_time | Tempo que o servidor leva para processar a transação. | server_time |
| Tempo da rede | client_network_time | Tempo que a rede leva para processar a solicitação. Calculado subtraindo o tempo da solicitação do usuário, a partir do momento em que a página começa a ser carregada no navegador e, | start_time - start_time - server_time |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valores de tempo

| Rótulo | Elemento | Descrição | Cálculo |
|---|---|---|---|
| | | em seguida, subtraindo o tempo de processamento do servidor. | |
| Tempo do navegador | browser_time | Tempo que o navegador leva para entregar a página subtraindo o tempo em que a página é totalmente renderizada do momento em que a página começa a ser carregada no navegador. | load_completion_time - load_time |

## Administração de moeda

Os campos de moeda fornecem recursos para lidar com o cálculo, a conversão e a exibição de valores de moeda.

### Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

**Explorar**

Saiba mais sobre conceitos e recursos de administração de moeda.

**Configurar**

Configure padrões para moeda padrão e moeda FX.

**Referências**

Obtenha detalhes sobre as propriedades de administração da moeda.

Tradução automática

## Explorar a administração de moeda

. ServiceNow AI Platform® O oferece suporte a dois tipos de campos de moeda: Moeda padrão (ou padrão) e moeda de câmbio (FX).

**Moeda padrão (padrão)**

Os campos de moeda padrão, ou padrão, que são entregues com ServiceNow AI Platform.

**Moeda de FX**

Moeda de FX é um tipo alternativo de campo de moeda que é altamente configurável, oferece suporte a tabelas de taxa personalizadas e fornece visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão. Você pode adicionar campos Moeda FX a aplicações base e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de moeda padrão

Os campos de moeda padrão, ou padrão, são instalados com o sistema de base e usados na maioria das aplicações não financeiras.

Um campo de moeda padrão armazena um valor de moeda, um código de moeda e um valor de moeda de referência.

- Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para o dólar americano ou EUR para o euro.
- O valor da moeda de referência é o valor da moeda, expresso na moeda de referência. Quando você salva um valor de moeda, o valor da moeda de referência é calculado usando uma conversão de taxa.

Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição. Para saber mais, consulte Campos de preço.

### Configurações de localidade

Há duas configurações de localidade, sistema e usuário. A localidade do sistema determina a moeda de referência e a localidade do usuário determina a moeda da sessão.

## Localidade do sistema

Você define a localidade do sistema usando *glide.system.locale*propriedade. O valor está no formato País.Idioma , em que:

- Idioma É um código de idioma ISO 639.
- País É um código de idioma ISO 3166.

Esse valor é usado internamente conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar em Localidades compatíveis com Java lista. Defina a localidade do sistema uma vez após um zBoot novo, porque os valores de moeda de referência que aparecem nos campos de moeda estão na moeda implícita pela localidade do sistema. Para definir esta propriedade, consulte Controle a configuração do campo de moeda padrão e use em uma instância.

**Nota:** Não mude a localidade do sistema depois que os valores de moeda forem inseridos na instância. Quando você muda a localidade do sistema, os valores da moeda de referência não são ajustados. Não há conversão de taxa. Essa persistência resulta em agregações e filtragem inválidas.

## Localidade do usuário

. ServiceNow AI Platform® determina a localidade do usuário na seguinte sequência:

- Registro do usuário no qual o país, ou o país e o idioma, são especificados.
- Definição de localidade do sistema usando *glide.system.locale*propriedade.
- Localidade do navegador.

Os valores nos campos de moeda são compostos por um código de moeda e um valor. Os valores sempre aparecem na moeda da sessão e são formatados no formato especificado em Java para a localidade do usuário.

### Moeda de referência e sessão

Os campos de moeda padrão, ou padrão, no ServiceNow AI Platform® Use dois tipos de moeda, Sessão e Referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Moeda da sessão**

A moeda da sessão é definida para o usuário pela localidade do usuário ou pelo modo de moeda única.

**Referência**

O local do sistema determina a moeda de referência e é o padrão usado em toda a instância.

Cada vez que você insere um valor em um campo de moeda ou preço, o sistema armazena três informações:

- Valor conforme inserido, na localidade do usuário.
- Código da moeda, na localidade do usuário.
- Valor convertido para a moeda de referência usando a taxa de câmbio atual.

**Nota:** No modo de várias moedas, o código de moeda salvo no campo de moeda pode não ser o mesmo que o código de moeda da sessão. Por exemplo, a moeda da sessão pode ser o Euro e o número inserido pode ser o Iene japonês.

## Moeda da sessão

Quando os usuários exibem um valor de moeda, eles podem ver o valor conforme inserido ou no formato de moeda da sessão. O formato contém:

- Símbolo da moeda
- Valor convertido para a moeda da sessão e mostrado em um formato de número localizado.

A localidade do usuário determina o formato da moeda da sessão.

O formato numérico pode ser diferente em recursos como o separador decimal com base na localidade. Por exemplo, a formatação dos EUA é 1,234,567.89, enquanto a formatação alemã é 1.234.567,89. . ServiceNow AI Platform® determina a moeda da sessão na seguinte sequência:

- Configuração do modo de moeda única usando *glide.i18n.single_currency*e. *glide.i18n.single_currency.code*.
- Moeda padrão para a localidade do usuário.

## Moeda de referência

Para executar cálculos em valores de moeda heterogênea, o. ServiceNow AI Platform® armazena valores de moeda convertidos em uma moeda do sistema, chamada de moeda de referência. Cada campo de moeda contém um valor de moeda de referência. O sistema determina a moeda de referência na seguinte sequência:

- Conjunto de localidade do sistema usando a propriedade *glide.system.locale*
- Java padrão, normalmente en.US

Os recursos de filtragem e agregação usam o valor da moeda de referência para executar cálculos nos campos de moeda padrão. Esses recursos podem produzir resultados imprecisos devido a mudanças na taxa de conversão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Problemas com campos de moeda

Os usuários geralmente ficam confusos com os resultados de filtragem, classificação e exibição de campos de moeda porque o sistema funciona com pelo menos duas moedas para cada valor: A moeda da sessão e a moeda de referência.

**Nota:** As agregações e a filtragem de campos de moeda usam a moeda de referência e o usuário vê a moeda da sessão. Devido à mudança das taxas de conversão, os valores da moeda de referência filtrados podem não resultar na mesma ordem que os valores da moeda da sessão sugerem. O mesmo problema acontece com agregações.

O usuário pode ver os seguintes problemas:

- As listas filtradas em campos de moeda podem não estar na ordem esperada. Ele usa os valores da moeda de referência para filtragem, mas exibe os valores da moeda da sessão.
- A agregação de campos de moeda pode não produzir os resultados esperados porque os valores da moeda de referência são agregados e convertidos para a moeda da sessão.
- Os valores de moeda podem não aparecer conforme o esperado porque os valores de moeda são formatados com base na localidade do usuário e não no código da moeda.

Essa confusão pode ser o resultado da diferença entre as moedas de sessão e de referência, mudanças nas taxas de conversão e diferentes moedas de sessão usadas por diferentes usuários.

### Modo de moeda única

O modo de moeda única permite que todos os usuários da plataforma exibam valores de moeda na mesma moeda.

Antes de habilitar o modo de moeda única, defina a localidade do sistema. Para configurar o modo de moeda única, defina as seguintes propriedades:

- `glide.i18n.single_currency`: **verdadeiro** ou **falso**
- `glide.i18n.single_currency.code`: O código da moeda ISO de três letras
- `glide.system.locale`: a localidade do sistema

**Nota:** Para obter informações detalhadas sobre formatos de localidade válidos, consulte Configurações de localidade .

O uso do modo de moeda única tem as seguintes limitações:

- O modo de moeda única muda a moeda que aparece nas exibições do usuário, mas não muda a formatação do número. Embora usuários em diferentes países vejam valores de moeda em uma moeda, a formatação do número, conforme determinado pela localidade do usuário, pode não ser a esperada.
- Os campos de preço, que têm conversão flexível e recursos de moeda, não podem ser usados porque a entrada do valor da moeda está restrita à moeda única.

Você pode evitar os efeitos das conversões de taxa definindo a localidade do sistema e a moeda de referência como a moeda única.

### Campos de preço

Um campo de preço é um campo de moeda que permite o controle sobre conversões e exibição.

Você pode selecionar opções de conversão e exibição por campo de preço e alterá-las a qualquer momento. Há três variações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Calculado [padrão]**

Se comporta da mesma forma que o tipo de campo de moeda padrão. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes. O campo de preço aparece na moeda da sessão do usuário.

**Fixo**

Quando o campo preço aparece, ele é mostrado no código da moeda usado quando você inseriu o valor. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes.

**Múltiplo**

Permite que você insira vários valores de preço para um item usando uma moeda diferente para cada preço. O valor do campo é o valor inserido na moeda da sessão do usuário. Caso contrário, o primeiro preço inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de câmbio mais recentes.

**Nota:** O primeiro valor inserido é usado durante a exibição. Os valores adicionais não são usados durante os cálculos.

Você pode alterar o código da moeda e o valor numérico de um campo de preço. Ao clicar em **Editar** que aparece ao lado do campo de preço, aparece um formulário que você usa para editar os detalhes do campo de preço:

### Detalhes da moeda do campo de preço

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Moeda | Lista de moedas habilitadas no sistema na caixa de combinação. No modo de moeda única, a moeda é um rótulo e não pode ser alterada. |
| Valor | Valor numérico formatado na localidade do usuário. |
| Tipo | Calculado, Fixo, Múltiplo.<br>• Quando você altera o tipo de preço para múltiplo, o sistema cria registros secundários para todas as moedas habilitadas na plataforma. Os registros secundários são preenchidos com valores convertidos do campo Valor, usando as taxas de conversão de moeda mais recentes.<br>• Você não pode mudar o tipo de preço no modo de moeda única.<br>• Você pode modificar o tipo de preço a qualquer momento. |

### Valores de moeda padrão em formulários

Em formulários, os valores de moeda aparecem na moeda em que foram inseridos.

Uma caixa de combinação fornece uma lista de moedas disponíveis, e a localidade do usuário determina seu formato. Ao inserir ou alterar o valor numérico da moeda, insira-o no mesmo formato especificado pela localidade do usuário. No formulário de um novo registro, a moeda de referência é pré-selecionada na lista de moedas, com o valor numérico definido como zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o registro for somente leitura, o valor da moeda aparecerá em **Moeda** conforme ele foi inserido e está formatado na localidade do usuário. Em **Preço** , o valor da moeda da sessão é exibido.
- No modo Moeda única, a moeda é um rótulo que não pode ser alterado e o **Editar** o ícone não aparece.

## Editando o registro da instância da moeda

Se existir um registro de instância de moeda, um **Editar** o ícone aparece ao lado de **Moeda** se você tiver direitos de edição para a tabela fx_currency_instance. Os usuários com a função financial_mgmt_user podem editar os valores associados ao campo de moeda.

**Nota:** Normalmente, você não deve editar a tabela fx_currency_instance diretamente. . ServiceNow AI Platform o mantém essas tabelas e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

### Valores de moeda padrão nos relatórios

Os valores de moeda nos relatórios aparecem na moeda da sessão do usuário e são formatados na localidade do usuário com um símbolo de moeda.

O usuário determina como o relatório é executado.

- Relatório compartilhado: O usuário que executa o relatório.
- Relatório programado: Geralmente executado como o usuário que programou o relatório.

Os dois valores específicos do usuário no relatório são:

- Moeda da sessão do usuário
- Valor convertido

**Nota:** Um usuário que tem uma moeda de sessão diferente da pessoa que executa um relatório pode receber resultados inesperados.

### Valores de moeda padrão nas listas

Em listas, os valores de moeda padrão aparecem na moeda da sessão do usuário, formatados para exibição na localidade do usuário. Normalmente, um número formatado segue o símbolo da moeda.

Diferentes tipos de campo aparecem da seguinte forma nas listas:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo de campo Moeda | Valor expresso na moeda da sessão do usuário. |
| Tipo de campo Preço | • **Calculado** Valor na moeda da sessão do usuário.<br>• **Corrigido** : Valor da moeda, conforme inserido pelo usuário.<br>• **Vários** Valor associado à moeda da sessão do usuário se este valor existir. Caso |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | contrário, o primeiro valor inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário. |

Um ícone de Globo aparece ao lado do valor da moeda que permite que você mude para um dos seguintes valores:

- Valor conforme inserido pelo usuário.
- Valor na moeda da sessão.
- Valor conforme inserido e, entre colchetes, o valor na moeda de referência.

O ícone aparece quando a moeda da sessão do usuário é diferente da moeda inserida. Clicar no ícone percorre as exibições listadas. Na visualização do registro, os valores de moeda aparecem conforme inseridos, formatados na localidade do usuário.

## Agregação

As operações de agregação podem ser usadas em colunas de moeda. As operações de agregação incluem total, agrupar por, média, mínimo e máximo. A agregação é feita em duas etapas:

- Agregue os valores da moeda de referência para todos os registros.
- Converta este agregado na moeda da sessão do usuário para exibição.

**Nota:** O valor resultante pode não ser o esperado. A taxa de conversão usada para o valor que aparece para o campo de moeda e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter sido alterada.

Essa limitação se estende a diferentes tipos de preço.

- Para o tipo de preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para o tipo de preço múltiplo, o valor de referência do primeiro preço inserido é usado. Os outros valores não são usados.

O valor agregado é mostrado formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. Os campos de moeda são armazenados com quatro casas decimais e os agregados têm quatro casas decimais. Para upgrades, você deve definir `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`propriedade. Para obter mais informações, consulte Altere as casas decimais da moeda padrão.

## Filtrando

Você pode configurar filtros em campos de moeda. O valor da moeda é inserido como um código de moeda e um valor numérico. A filtragem é feita em duas etapas:

- O valor da moeda do filtro é convertido para a moeda de referência.
- O valor de referência calculado do filtro é comparado com o valor de referência nos registros.

Os registros correspondentes são mostrados na exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Às vezes, os resultados da filtragem podem não fornecer o resultado esperado. A taxa de conversão usada quando você executa o filtro pode ser diferente da taxa de conversão usada ao calcular os valores de referência nos registros individuais. Esta limitação se estende aos seguintes tipos de preço:

- Para um tipo de campo de preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para um tipo de campo de preço múltiplo, ele usa o valor de referência do primeiro preço e não usa os outros valores.

### Valores de moeda padrão na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma são representados na moeda da sessão do usuário e formatados na localidade do usuário.

## Importar

Os valores de moeda são importados como cadeias de caracteres, assim como outros campos. O mapeamento de transformação padrão para um campo de moeda usa `DisplayValue()`. O formato esperado para esta função é:

- Um número formatado na localidade do usuário. O número é considerado como um valor na moeda da sessão do usuário, por exemplo, 1,234.56.
- O número prefixado pelo código da moeda de três letras separado por ponto e vírgula, por exemplo, EUR;1.234,56.

Esse comportamento pode ser personalizado em scripts de mapa de transformação.

## Exportar

Os valores de moeda podem ser exportados em vários formatos, incluindo CSV, XLSX, PDF e XML. Dependendo do formato de exportação, os valores de moeda são exportados na moeda da sessão do usuário e formatados na localidade do usuário ou são exportados no valor da moeda de referência sem formatação.

**Tópicos relacionados**

Exportando campos de moeda para o Excel

### Valores de moeda padrão em scripts

Você pode usar campos de moeda em scripts.

Esses métodos estão disponíveis em objetos GlideElement.

Para exibir valores de moeda, use `ObDisplayValue()` API de exibição. Para trabalhar com valores de moeda de qualquer forma que não seja exibição, use as APIs que retornam/aceitam números não formatados.

**Nota:** Antes de executar cálculos no valor, não use `ObDisplayValue()` e, em seguida, processar a cadeia de caracteres para remover informações de formatação.

Métodos como `GetValue()` e. `ValorDeCurrencyValue()` retorna números não formatados como cadeias de caracteres. Para obter o valor de ponto flutuante, use a função JavaScript `ParseFloat()` e use o valor resultante para executar cálculos. Para obter a moeda associada a esses valores, use as APIs que retornam o código da moeda. Você também pode usar `GetCurrencyCode()` métodos para determinar a moeda de um campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Use `Valor()` método para definir o valor de um campo de moeda. Se esta moeda for a moeda da sessão do usuário, use um número simples ou o número de ponto flutuante de uma cadeia de caracteres que o contenha. Caso contrário, prefixe o valor com o código da moeda ISO de 3 letras.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Você está trabalhando com o valor da moeda de referência ao usar GlideAggregate em campos de moeda ou preço. Certifique-se de converter os valores agregados para a moeda da sessão do usuário para exibição. O valor resultante pode não ser o esperado. A taxa de conversão usada para o valor do campo de moeda ou preço e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter mudado.

Quando você exclui um registro que contém um valor de moeda, a plataforma exclui todos os registros de moeda associados.

**Nota:** Não use `DeleteMultiple()` em tabelas com campos de moeda. Sempre exclua cada registro individualmente.

Os valores da moeda contêm quatro casas decimais.

- APIs que retornam valores como `GetValue()` retorne até quatro casas decimais. Os zeros à direita são sempre removidos.
- As APIs que retornam valores de exibição como `ObDisplayValue()` ter pelo menos duas casas decimais e até quatro casas decimais.
- GlideAggregate retorna quatro casas decimais.

O sistema pode usar duas casas decimais. Quando você o define como duas casas decimais, os valores numéricos retornados pela API contêm duas casas decimais. Embora as taxas de conversão de moeda possam ter mais casas decimais, os campos de moeda armazenam apenas duas casas decimais. As APIs que aceitam valores numéricos arredondam casas decimais para duas casas.

- APIs que retornam valores como `GetValue()` retorne até duas casas decimais. Os zeros à direita são removidos para valores lidos do banco de dados, mas se um valor como 00 for definido posteriormente, 1,00 poderá ser retornado. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- As APIs que retornam valores de exibição, como getDisplayValue(), contêm até duas casas decimais. Às vezes, ele pode retornar dois lugares, mesmo para valores como 7,10, mas pode remover zeros à direita em outros momentos. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- GlideAggregate retorna duas casas decimais.

**Nota:** Para saber como mudar o número de casas decimais usadas pelo sistema, consulte Altere as casas decimais da moeda padrão.

No exemplo a seguir, a localidade do usuário é definida como alemão (de.DE) e a moeda de referência definida como USD. Os valores usam um valor de moeda de 21345,67 em ienes japoneses, 1563,72 em euros e 1152,48 em dólares americanos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Métodos para acessar campos de moeda

| Nome do método | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| `getValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como um número não formatado. | 1563.72 |
| `GetReferenceValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda de referência como um número não formatado. | 1152.48 |
| `GetSessionValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como um número não formatado. | 1563,72 |
| `ValorDeCurrencyValue()` | Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado. | 21345.67 |
| `getDisplayValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. | €1.563,72 |
| `DisplayValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. | €1.563,72 |
| `DisplayValue()` | Retorna o valor da moeda na moeda de referência, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. | USD 1.152,48 |
| `ValorDeExibição()` | Retorna o valor da moeda conforme inserido formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. | ¥21.345,67 |
| `Cadeia de caracteres()` | Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado, prefixado pelo código de moeda ISO de 3 letras, separado por um ponto-e-vírgula. | JPY 21345,67 |
| `GetCurrencyCode()` | Retorna o código da moeda ISO de 3 letras para o valor da moeda conforme inserido. | JPY |
| `GetSessionCurrencyCode()` | Retorna o código da moeda ISO de 3 letras para a moeda da sessão do usuário. | EUR |
| `GetReferenceCurrencyCode()` | Retorna o código da moeda ISO de 3 letras para a moeda de referência. | USD |
| `setValue()` | Define o valor da moeda como: | 4369,21 ou JPY 4369,21 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Métodos para acessar campos de moeda**

| Nome do método | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| | • Um número não formatado considerado como um valor na moeda da sessão do usuário.<br>• Um número não formatado prefixado por um código de moeda de 3 letras separado por ponto-e-vírgula. | |
| `setDisplayValue()` | Define o valor da moeda como:<br>• Um número formatado na localidade do usuário que é tomado como um valor na moeda da sessão do usuário.<br>• Um número formatado na localidade do usuário prefixado por um código de moeda de 3 letras separado por ponto-e-vírgula. | 4369,21 ou JPY 4369,21 |

### Campos Moeda FX

Use os campos Moeda FX (Câmbio estrangeiro) como uma alternativa aos campos de moeda padrão (padrão) encontrados na maioria das aplicações. Eles são altamente configuráveis, oferecem suporte ao uso de tabelas de taxas personalizadas, agregações de relatórios e fornecem visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão.

**Nota:** Você não precisa instalar um plug-in para usar a funcionalidade Moeda FX. Ele está ativado por padrão.

## Considerações de uso

Use o tipo de campo Moeda FX no lugar dos campos de moeda padrão quando você precisar:

- Valores de suporte expressos em várias moedas, por exemplo, EUR 100, JPY 200, USD 30, como valores em um campo. Os campos Moeda FX fornecem melhor suporte para aplicações de várias moedas do que os campos de moeda padrão.
- Controle como o campo Moeda FX é configurado, incluindo a especificação de seu comportamento interno e a formatação do valor da moeda.

  Para saber mais sobre a configuração de moeda, consulte Configuração do comportamento do campo Moeda FX.

- Crie tabelas de taxa de conversão personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre taxas de tabela personalizadas, consulte Adicione taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizada.

- Tenha mais controle sobre quando a conversão de moeda real ocorre. Os valores da moeda FX são convertidos somente sob demanda, tornando os resultados da conversão muito mais transparentes.

  Para saber mais sobre conversões de moeda, consulte Como funcionam as conversões do campo Moeda FX.

- Fornecer maior transparência nos cálculos de conversão de moeda. Você pode exibir e configurar os componentes de cálculo, incluindo datas de conversão, moeda de referência e número de decimais exibidos.
- Crie condições de consulta usando valores do campo Moeda FX. Para obter condições de consulta disponíveis, consulte Operadores disponíveis para filtros e consultas .
- Acesse os campos Moeda FX por meio de APIs programáveis mais avançadas.
- Agregue valores de moeda conforme inseridos pelos usuários ou agregue-os em moedas de referência selecionadas para fins de emissão de relatórios.
- Use o código numérico de moeda ISO 4217 de três dígitos para uma moeda com o campo de código numérico na tabela Moeda [fx_currency] e o. `ScriptableCurrencyCode` API. Para obter mais informações, consulte .

**Importante:** Você pode adicionar campos Moeda FX a aplicações base e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes. No entanto, você não pode converter ou mudar um campo de moeda padrão para um campo de tipo de moeda FX. Não há funções disponíveis para converter campos de moeda padrão em campos de moeda FX e, em seguida, migrar os dados de um para o outro.

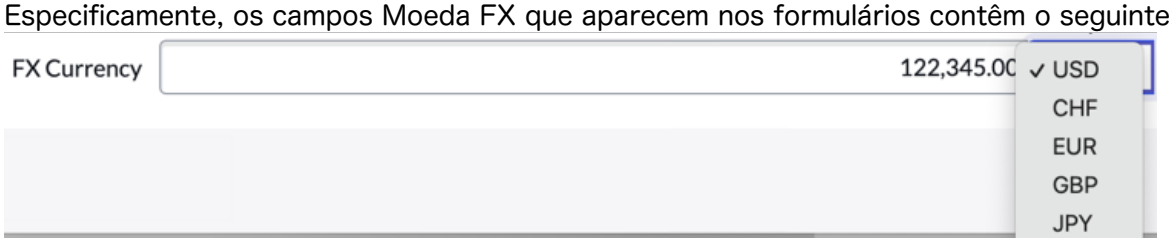
**Tópicos relacionados**

Referência de tipos de campo

### Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários

Em formulários, o campo Moeda FX se comporta como um campo de ponto walkável no script. Ele consiste em um campo de entrada e uma lista de acompanhamento para seleção de um código de moeda.

Especificamente, os campos Moeda FX que aparecem nos formulários contêm o seguinte:




- Um campo vazio para entrada de um valor de moeda numérico, formatado de acordo com a localidade do usuário atribuída. Por exemplo, nos EUA, ele é formatado com duas casas decimais, para entrada de centavos.

  Se este for um novo registro, o campo estará vazio. Se for um registro existente, o valor da moeda anterior inserido será exibido.

- Uma lista de seleção de moedas ativas da tabela Moeda [fx_currency]. O código da moeda padrão é baseado na localidade do usuário. Você pode selecionar outra moeda para usar durante a sessão de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, nos EUA, o valor da moeda padrão, com base na localidade do usuário, é USD. Você pode selecionar outro código de moeda para usar na sessão de entrada atual.

- Um ícone de edição ( ). Os usuários com uma função currency_instance_admin atribuída podem clicar nela para editar os detalhes da moeda no registro de Instância de moeda [fx_currency2_instance] que acompanha.

### Como funcionam as conversões do campo Moeda FX

Você pode usar taxas de câmbio do sistema existentes Ou defina uma tabela de taxa de conversão personalizada para uso no processamento de moeda FX.

Uma taxa de conversão de moeda representa o fator de conversão para trocar uma moeda por outra. A taxa de conversão é usada ao converter um valor de moeda, expresso em uma moeda, para outra moeda. As conversões podem ocorrer para armazenamento (por exemplo, conversão para uma moeda de referência) ou para exibição (por exemplo, conversão para uma moeda de sessão).

## Quando ocorrem conversões

Os campos Moeda de FX expõem os valores dentro do registro Instância de moeda [fx_currency2_instance] como campos com pontos caminháveis. Você pode acessar todos os dados mantidos em um campo Moeda FX sem nenhuma transformação. As conversões podem acontecer nestas situações:

1. Cálculo de um valor de referência, calculado quando você insere um valor de moeda, seja ao inserir ou atualizar. O valor da moeda de referência é salvo, bem como o valor da moeda conforme inserido. Quando este cálculo ocorre, o valor de referência não é recalculado.
2. Cálculo do valor de exibição da sessão retornado de `ObDisplayValue()`, que executa conversões para a moeda necessária.

   A taxa de conversão é baseada nas configurações do **Tabela de taxas de conversão** e. **Origem da data de conversão** campos em **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.**

   **Nota:** Para saber mais sobre essas configurações, consulte Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda.

## Taxas de conversão

As taxas de conversão de moeda FX são armazenadas das seguintes maneiras:

- Tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]: Contém as taxas de conversão do sistema. Cada registro contém a taxa de conversão do Euro para uma determinada moeda. As taxas são descarregadas diariamente a partir do sítio do BCE através de um trabalho programado chamado Retrieve System Rates. Para saber mais, consulte Programe o trabalho de atualização de taxa.
- Tabela de taxas personalizadas: Contém taxas de conversão de moeda personalizadas e as tabelas de taxas personalizadas estendem a tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. Para saber mais sobre como criar tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicione taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Valores de moeda FX em listas e relatórios

Por padrão, os valores de moeda que aparecem nos campos Moeda FX em listas e relatórios são os valores que você insere diretamente nos campos Moeda FX. Para relatórios, as agregações dos campos Moeda FX são, por padrão, valores de moeda de referência.

## Valores da moeda FX nas exibições de lista

Em listas, os valores de moeda FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `ObDisplayValue()`.

- As configurações em **Dígitos de exibição** e. **Moeda do valor de exibição** campos em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** determine como os valores da moeda aparecem nas listas.
- Para saber mais, consulte Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição.

Para um campo Moeda FX que depende de outro campo Moeda FX, o valor da moeda vem do registro Instância de moeda [fx_currency2_instance] associado a este último. O formato do valor de exibição é baseado em como você definiu suas configurações de exibição em **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.**

**Nota:** Um campo Moeda FX em uma tabela personalizada é um campo de referência que armazena a referência (sys_id) no registro real. Como o sys_id tem 32 caracteres, o. **Tamanho máximo** Da coluna Moeda FX deve ser 32 (padrão).

## Filtrando valores de moeda FX em listas

Em listas, a filtragem do campo Moeda FX se comporta de forma diferente dos campos de moeda padrão. A filtragem ocorre usando o tipo de moeda selecionado quando um valor de moeda é inserido originalmente em um campo Moeda FX. As moedas de referência não são consideradas quando você filtra uma lista. Portanto, se a lista não filtrada contiver entradas de campo Moeda FX em várias moedas, uma lista filtrada conteria somente os registros inseridos originalmente usando a moeda de filtragem especificada.

- Por exemplo, se você inseriu um valor de moeda em euros (EUR) e a moeda de referência for dólares americanos (USD), o valor da moeda de referência poderá aparecer em uma lista não filtrada.
- No entanto, se você filtrar a lista e selecionar USD como moeda, o valor da moeda, inserido originalmente em euros, não será exibido. Nesse caso, somente os valores de moeda inseridos originalmente em USD seriam exibidos.

## Campos Moeda FX dependente

O uso da exibição Moeda FX ou dos campos dependentes permite que você use configurações de exibição alternativas definidas em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** Para um campo Moeda FX específico. Para saber mais sobre as configurações do campo Moeda FX, consulte Configuração do comportamento do campo Moeda FX.

Ao criar um campo Moeda FX, você pode marcá-lo como dependente de outro campo Moeda FX. Marcar um campo Moeda FX como dependente permite que ele use as definições de configuração do campo Moeda FX original para exibir os valores de valor em moeda diferente. As mudanças feitas no campo dependente não afetam o campo Moeda FX original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Moeda de FX, agregação e agrupar por

Você pode selecionar campos Moeda FX para inclusão em relatórios e eles são exibidos da mesma maneira que nas exibições de lista.

- Os campos Moeda FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `ObDisplayValue()` .
- Se você definir **Moeda do valor de exibição** campo em **Localização do Sistema** > **Todas as Propriedades** para **Exibir na moeda da sessão** , a moeda da sessão atribuída ao usuário que executa o relatório é exibida.

Você pode agregar valores de moeda de referência semelhantes em um registro de instância de moeda. A seguir está o formato de dados de Moeda de FX agregado no ServiceNow AI Platform®:

### Valor da moeda FX agregado

| Tipo | Descrição |
|---|---|
| Cadeia de caracteres | Valor da agregação. Se os valores que estão sendo agregados forem valores de moeda FX, o valor retornado estará no formato `currency_code:currency_value` , como:<br><br>`USD: 134,980000`<br><br>Caso contrário, o valor retornado será apenas o valor da moeda, como: `134,980000` .<br><br>**Nota:** Se o campo contiver valores de moeda FX de tipos de moeda mista, os valores não poderão ser agregados. O valor é retornado como ponto-e-vírgula (;). |

Por exemplo, se **Custo** O campo em um registro de transação é um campo Moeda FX, que você pode agrupar por `cost.amount`ou `cost.currency`.

- As operações de agregação, como SOMA, são traduzidas como `SOMA (valor)` ou `SOMA(reference_amount)` . A origem de agregação determina a conversão quando a moeda associada aos valores de moeda no agrupamento é a mesma.

  Por exemplo, o valor agregado retornado por `GlideAggregate.getAggregate()` É uma cadeia de caracteres no formato USD; 1234,56. O valor total da moeda é expresso na moeda de referência única que está associada a todos os valores de moeda no agrupamento.

- Se houver moedas diferentes associadas a valores de moeda no agrupamento, o valor agregado estará vazio. Por exemplo, se alguns dos valores da moeda estiverem em dólares americanos, alguns estiverem em euros e outros em ienes, o valor agregado estará vazio.

Você também pode usar um comando Agrupar por nos campos Moeda FX.

- É equivalente ao agrupamento por moeda e valor, ou por reference_currency e reference_amount, conforme ditado pela origem de agregação.
- O valor do agrupamento está disponível por referência com pontos no campo Moeda FX ou usando uma API como `ObDisplayValue()` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

- Definição das configurações globais de Moeda FX
- Configuração do comportamento do campo Moeda FX

### Valores da moeda FX na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma representam o que é retornado `ObteDisplayValue` . Normalmente, este valor de moeda é o padrão conforme inserido por um usuário em um campo Moeda FX para uma transação.

## Moeda FX

Se estiver usando o padrão `DisplayValue()` Moeda FX funciona de maneira semelhante ao campo de moeda padrão. Ele importa um valor como `USD; 1,234.56` como `DisplayValue("USD;1,234.56")` . Em seguida, ele analisa o valor como um código de moeda ISO de três letras, seguido por um ponto e vírgula, seguido por um número formatado na localidade do usuário. Este método deve funcionar para a maioria dos casos de uso.

Os padrões para outros campos de Instância de moeda vêm da configuração do campo Moeda FX definida em **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.** Para definir explicitamente esses campos, você pode usar um script de importação personalizado que define esses campos com os valores desejados, possivelmente usando valores de outra coluna de importação.

Existem várias maneiras de importar dados de Moeda FX.

| Método | Descrição |
|---|---|
| Importação de dados para tabelas de taxas personalizadas | Método principal para importar taxas personalizadas, além de editar taxas diretamente. Quando você modifica as taxas existentes, os valores de moeda existentes que usam essa taxa não são atualizados.<br>**Nota:** Isso é específico somente para importação. |

## Exportação de moeda FX

Existem várias maneiras de exportar dados de Moeda FX.

| Método | Descrição |
|---|---|
| Mostrar XML | Mostra um arquivo XML com registros de instância para cada campo Moeda FX incluído na carga XML. |
| Exportar para XML | Mostra um XML de descarregamento com descarregamentos para todos os registros de instância. |
| Exporte para Excel/PDF | Usa o método padrão de exportação de dados que extrai dados de campos usando `ObDisplayValue()` . Para campos Moeda FX, usar este método retorna uma cadeia de caracteres de moeda formatada do formulário USD 1,234.56. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Método | Descrição |
| --- | --- |
| | Para acessar informações específicas dentro de um campo Moeda FX diretamente sem nenhuma transformação, basta exportar essa coluna usando a referência com pontos. |

## Configuração de campos de moeda

Configure padrões para moeda padrão e moeda de câmbio (FX).

### Configuração de padrões necessários para uso de moeda padrão

Configure os padrões necessários para o uso de campos de moeda padrão em sua instância.

### Controle a configuração do campo de moeda padrão e use em uma instância

Você pode controlar como os campos de moeda são configurados e usados em sua instância.

Essas propriedades estão disponíveis para campos de moeda.

**Nota:** Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

#### Propriedades dos campos de moeda padrão

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *glide.sys.audit_currency_value* | Quando **verdadeiro** , os campos de moeda nos registros de auditoria são o valor inserido pelo usuário, no formato USD; 1234,56 . Quando **falso** , o valor é o valor numérico na moeda da sessão.<br>• Tipo: booleano<br>• Valor padrão: **falso**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Configure campos de moeda padrão em registros de auditoria |
| *glide.currency_price.use_all_fraction_digits* | Quando **verdadeiro** , os campos de moeda têm quatro casas decimais. Quando **falso** duas casas decimais são usadas.<br>• Tipo: booleano<br>• Valor padrão: **falso**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Altere as casas decimais da moeda padrão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades dos campos de moeda padrão

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *glide.currency_price_optimizer.enabled* | Quando **verdadeiro** , o otimizador é usado. Quando **falso** , o otimizador não é usado.<br>• Tipo: booleano<br>• Valor padrão: **verdadeiro**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Configure o otimizador de moeda |
| *glide.currency_price_optimizer.min_rows* | Número mínimo de linhas na tabela primária necessário para o otimizador. Quando houver menos do que esse número de linhas, o otimizador não será usado.<br>• Tipo: Número<br>• Valor padrão: **4**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Configure o otimizador de moeda |
| *glide.excel.convert_to_user_currency* | Quando **verdadeiro** , os campos de moeda em uma tabela são gerados na moeda da sessão do usuário.<br>• Tipo: booleano<br>• Valor padrão: **falso**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Exportando campos de moeda para o Excel |
| *glide.excel.fixed_currency_usd* | Quando **verdadeiro** , Os campos de moeda em uma tabela são convertidos em dólares americanos.<br>• Tipo: booleano<br>• Valor padrão: **falso**<br>• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]<br>• Saiba mais: Exportando campos de moeda para o Excel |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades dos campos de moeda padrão

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| `glide.system.locale` | O valor é do formato País.Idioma Em que o idioma é um código de idioma ISO 639 e o país é um código de idioma ISO 3166. Esse valor é usado internamente conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar em Localidades compatíveis com Java lista.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: vazio<br>• Local: **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**<br>• Saiba mais: Configurações de localidade |

**Tópicos relacionados**

Exportando campos de moeda para o Excel

### Altere as casas decimais da moeda padrão

Você pode especificar o número de casas decimais armazenadas e usadas em campos de moeda e cálculos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Localizar `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` e defina como o valor desejado.

| Valor | Descrição |
|---|---|
| falso | Usa duas casas decimais. |
| verdadeiro | Usa quatro casas decimais. Este valor é o padrão. |

### Configure campos de moeda padrão em registros de auditoria

Você pode controlar qual valor de moeda é armazenado nos registros de auditoria.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Localizar `glide.sys.audit_currency_value`e defina como o valor desejado.

| Valor | Descrição |
|---|---|
| falso | O valor inserido no registro de auditoria é o valor numérico na moeda da sessão. Não inclui o código da moeda. Este valor é o padrão. |
| verdadeiro | Valor conforme inserido pelo usuário no formato USD. Por exemplo, 1234,56. |

## Configure o otimizador de moeda

Você pode configurar o sistema para usar um otimizador para campos de moeda/preço para acelerar a exibição de lista (leitura de valores de moeda/preço).

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Para ativar o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.enabled`e defina como o valor desejado.

| Valor | Descrição |
|---|---|
| falso | O Otimizador não é usado. |
| verdadeiro | O Otimizador é usado. Este valor é o padrão. |

3. Para definir o número mínimo de linhas necessárias para o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.min_rows`e defina como o valor desejado.
   O valor padrão é 4.

## Conversões de moeda padrão

Os valores de moeda podem ser convertidos em outras moedas quando armazenados e acessados.

As conversões podem acontecer nessas situações.

- O valor da moeda é convertido para a moeda de referência quando armazenado, seja na inserção ou na atualização. O valor da moeda de referência é salvo, bem como o valor da moeda.
- O valor da moeda é convertido na moeda da sessão do usuário para exibição.
- O valor inserido em um filtro é convertido para a moeda de referência usando a moeda especificada no filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As taxas de conversão são armazenadas na tabela fx_rate. Cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro. As taxas são atualizadas diariamente a partir do sítio do BCE por um trabalho programado chamado ECB Exchange Rate Load.

Uma conversão de moeda de uma moeda para outra envolve duas taxas.

- Real: Na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro.
- Esperado: Na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão do Euro para a moeda fornecida.

Sempre que você executa uma conversão, ela usa as taxas de conversão mais recentes. Portanto, os cálculos podem gerar resultados inesperados. Por exemplo:

- Diferentes valores de moeda podem ter taxas diferentes aplicadas a eles ao armazenar o valor da moeda de referência. Portanto, a agregação pode combinar valores em taxas diferentes e converter de volta em outra taxa.
- Um valor de filtro é convertido nas taxas atuais, enquanto os valores que ele filtra no banco de dados podem ser convertidos em taxas diferentes. Um filtro para $100 à taxa de hoje pode corresponder a um valor de $99 obtido às taxas de ontem.

**Nota:** Para fins de exibição, o valor da moeda usado é o que o usuário inseriu convertido em moeda da sessão. No entanto, para agregação e filtragem, o valor da moeda de referência é usado. O uso da moeda de referência permite que valores de moeda convertidos em taxas diferentes sejam comparados juntos.

### Programe o trabalho de atualização de taxa

Programação da Carga de Taxas de Câmbio do BCE para efetuar uma transferência noturna de tabelas de conversão de moeda do Banco Central Europeu.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ajustar a frequência desse comportamento ou desabilitá-lo totalmente. Para obter informações sobre como desativar a atualização programada regularmente e como manter a tabela Taxa de câmbio manualmente, consulte Use suas próprias taxas de conversão de moeda e. Campos Moeda FX.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o trabalho chamado **Recuperar taxas do sistema** .
3. Modifique a programação, conforme necessário.

   Depois que o trabalho é executado, ele armazena e carrega as taxas da tabela Taxa de câmbio [fx_rate]. Navegar até **Localização do Sistema** > **Taxas de câmbio** para vê-los.

### Use suas próprias taxas de conversão de moeda

Todas as conversões de moeda são baseadas nas taxas armazenadas na tabela de Taxas de câmbio. Pode desativar a atualização programada regularmente a partir do Banco Central Europeu (BCE) e manter a tabela manualmente.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A carga de taxas de câmbio do BCE carrega as taxas de câmbio do BCE para as seguintes moedas:

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Se o BCE não fornecer as taxas diárias para uma moeda específica, pode introduzir manualmente as taxas na tabela de Taxas de Câmbio. Use um conjunto de importação ou outro serviço (por exemplo, JSON ou SOAP) que ofereça o carregamento de mais taxas de câmbio. Em seguida, você pode adicionar um trabalho agendado semelhante para atualizar essas moedas.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o trabalho chamado **Carga da taxa de câmbio do ECB** .
3. Em *Tipo de gatilho* campo, selecione **-- Nenhum --** .
4. Insira novas taxas de câmbio manualmente ou com um Conjunto para importação.

## Configuração de padrões necessários para uso de moeda FX

Configure os padrões necessários para o uso de campos Moeda FX em sua instância.

Execute as seguintes tarefas de configuração para habilitar o processamento de moeda FX:

## Adicione taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizada

Você pode criar uma tabela de taxas personalizada para garantir cálculos repetíveis e consistentes. Em uma tabela de taxa personalizada, você controla as taxas de conversão e a frequência de conversões de taxa. Se não definir tabelas de taxas personalizadas, os campos Moeda FX utilizarão a tabela Taxa de conversão de moeda do sistema [fx_system_rate], que atualiza as taxas diariamente no sítio do BCE (Banco Central Europeu).

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, currency_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma taxa de conversão pode ser cotada de maneiras diferentes.

- Taxa de conversão direta (A -> B) que pode ou não ser reversível (ou seja, dada a taxa R para A -> B, a taxa para B -> A pode ser derivada como 1/R).
- Taxa de conversão indireta por meio de alguma moeda intermediária (A -> C e C -> B).

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Rótulo** , insira o nome da taxa de conversa.
   Por exemplo, convert-US-Euro.
4. Em **Extensões** , selecione a tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate].
5. Preencha os campos restantes para criar a nova tabela estendida.
   Para obter mais detalhes, consulte Crie uma tabela para obter detalhes.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Navegue até a nova tabela e preencha os campos no formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Moeda de Origem | Moeda da qual converter a tabela de conversão de taxa. Por exemplo, USD se você estiver convertendo de dólares americanos. |
| Moeda de destino | Moeda para converter a tabela de conversão de taxa. Por exemplo, EUR se você estiver convertendo para euros. |
| Início do período | Data/hora a partir da qual esta taxa de câmbio é válida, por exemplo, 1 de janeiro, 2020 00:00:00. |
| Término do período | Data/hora até a qual esta taxa de câmbio é válida, por exemplo, 30 de janeiro, 2020 23:59:59. |
| Ordem | Ordem na qual uma conversão de moeda seleciona as taxas de câmbio quando seus períodos de tempo se sobrepõem.<br><br>Para um par de data/hora e moeda, se houver várias taxas com início de período menor ou igual à data/hora e término de período maior ou igual à data/hora, a conversão de moeda selecionará a taxa de ordem mais baixa. |
| Taxa | Taxa de conversão real, armazenada como decimal com seis casas decimais. |

8. Clique em **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Depois de criar a tabela de taxas personalizada:

1. Preencha manualmente a tabela ou importe dados para preenchê-la.
2. Para usar esta tabela de taxas em uma base global, altere `glide.currency2.system_rate_table`propriedade do sistema.

   Para usá-lo para um campo Moeda FX específico, altere **Tabela de taxas de conversão** configuração de campo em **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.**

**Tópicos relacionados**

Valores da moeda FX na importação e exportação

Definição das configurações globais de Moeda FX

Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda

## Definição das configurações globais de Moeda FX

Antes de configurar e usar Moeda FX, revise as propriedades do sistema relacionadas para confirmar ou modificar seu comportamento padrão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os padrões globais que você estabelece nas propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos Moeda FX. Em seguida, você pode personalizá-los para atributos de dicionário específicos em **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.** Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda FX ao qual você a adiciona. Para saber mais sobre as configurações de Moeda FX, consulte Configuração do comportamento do campo Moeda FX.

As definições de configuração da Moeda FX para campos específicos de Moeda FX têm precedência sobre as propriedades do sistema. Os administradores podem definir uma configuração global para uma propriedade e aplicar exceções campo a campo.

- Se você mudar os padrões do sistema, exceto `display_digits`e. `display_value`, as mudanças se aplicam somente a valores atualizados e novos.
- Os valores e dados existentes não mudam, mas são exibidos de forma diferente, dependendo da configuração.

**Importante:** Não edite a tabela Moeda [fx_currency] diretamente. O sistema mantém esta tabela e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Configuração da moeda FX.**
2. Revise os padrões do sistema e faça as mudanças desejadas.

**Propriedades e atributos do campo Moeda FX**

| Propriedade do sistema | Mapeamento de configuração da moeda FX | Descrição |
|---|---|---|
| glide.currency2.display_digits | currency_display_digits | Número padrão de dígitos exibidos nos campos Moeda FX.<br>**Nota:** Em um formulário, os campos Moeda FX exibem o número de dígitos inseridos, com até 12 dígitos.<br>○ **Tipo** : Número<br>○ **Valor padrão** : -1, ou moeda padrão<br>○ **Opções disponíveis** : 0 a 12<br>○ **Desenvolver** : GlideCurrencyFormatter |
| glide.currency2.display_value | currency_display_value | Valor de exibição da moeda padrão retornado de `ObDisplayValue()` .<br>○ **Tipo**: cadeia de caracteres<br>○ **Valor padrão** : as_entered<br>○ **Opções disponíveis** : |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade do sistema | Mapeamento de configuração da moeda FX | Descrição |
|---|---|---|
| | | ▪ As_entered: Valor da moeda conforme inserido pelo usuário<br>▪ In_session_currency: Valor da moeda conforme inserido pelo usuário e convertido para a moeda da sessão<br>▪ In_reference_currency: Valor da moeda conforme inserido pelo usuário convertido para a moeda de referência<br>○ **Desenvolver** : GlideCurrencyFormatter |
| glide.currency2.system_rate_table | conversion_rate_table | Tabela de taxa de conversão usada para executar conversões de moeda. Por padrão, a origem das conversões de moeda é a tabela Taxa de conversão de moeda do sistema [fx_system_rate], que armazena as taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu. Se você definiu uma tabela de taxas personalizada, poderá alterar a tabela de taxas usada nas conversões de moeda.<br>○ **Tipo**: cadeia de caracteres<br>○ **Valor padrão** fx_system_rate<br>○ **Opções disponíveis** : Qualquer tabela que estenda o. **Taxa de conversão da moeda** tabela [fx_conversion_rate]<br>○ **Saiba mais** : Como funcionam as conversões do campo Moeda FX e. Conversões de moeda padrão<br>○ **Desenvolver** : GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue |
| glide.currency2.default_reference_currency | referência_currency | Código da moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência. A moeda de referência |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade do sistema | Mapeamento de configuração da moeda FX | Descrição |
|---|---|---|
| | | padrão para os campos Moeda FX é a moeda de referência do sistema.<br>○ **Tipo**: cadeia de caracteres<br>○ **Valor padrão** : Se você definir *glide.system.reference_currency*Para Verdadeiro, o código da moeda ISO de três dígitos determinado por *glide.system.reference_currency.co*<br>Se definido como falso, a localidade do sistema será o padrão.<br>○ **Saiba mais** : Moeda de referência e sessão<br>○ **Desenvolver** : GlideElementCurrency2 |

### Adicione um campo Moeda FX a uma tabela

Antes de usar e configurar um campo Moeda FX, primeiro adicione-o a uma tabela existente, ou a uma nova, em **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você cria uma nova tabela personalizada, chamada `transações` , Que armazena informações transacionais e contém um campo Moeda FX chamado `custo` .

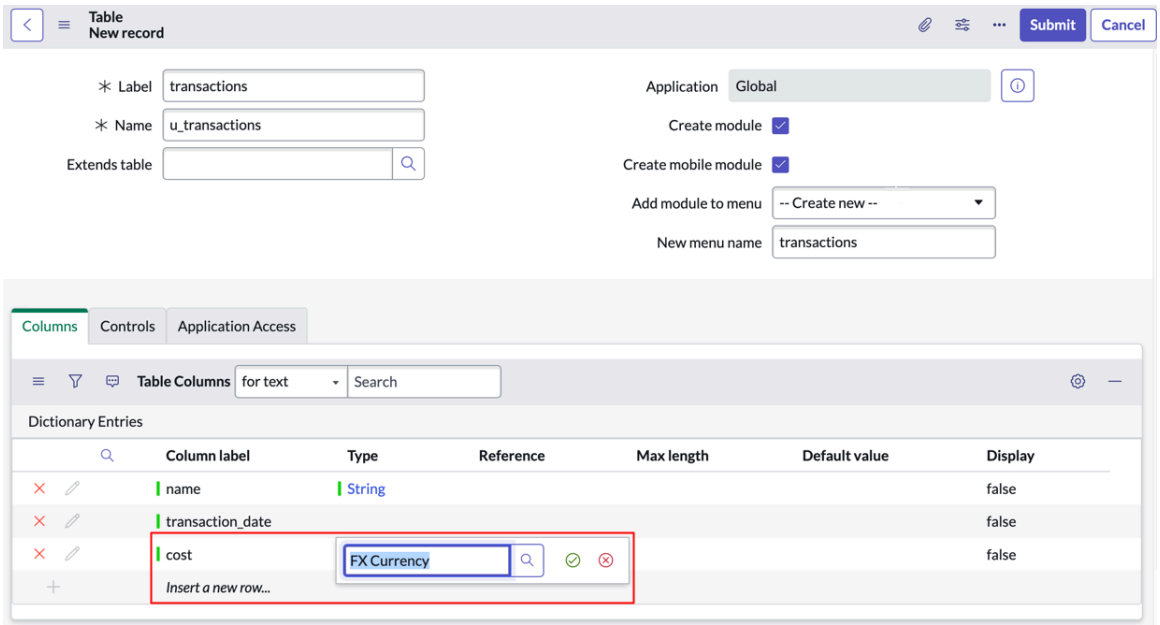
## Procedimento

1. Siga os procedimentos normais para adicionar uma tabela ou acessar uma tabela existente.
   Para saber mais sobre como criar e modificar tabelas em uma instância, consulte Crie uma tabela .
2. Em **Colunas** , use **Colunas da tabela** lista integrada para adicionar colunas à tabela.
3. Em **Rótulo da coluna** , insira o nome da coluna.
   Por exemplo, `custo` .
4. Em **Tipo** campo, selecione **Moeda FX** como o tipo de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**




5. Conforme necessário, insira outros parâmetros necessários.

> **Nota:** Não mude **Tamanho máximo** valor para **Moeda FX** em tabelas personalizadas. **Tamanho máximo** deve ser 32 (padrão).

6. Clique em **Enviar**.

### Configuração do comportamento do campo Moeda FX

Depois de estabelecer padrões de moeda global, você pode criar configurações de Moeda FX personalizadas para campos de tabela específicos. Identifique os campos da tabela que usam Moeda FX e defina como os cálculos de conversão de moeda devem ser realizados, exibidos, filtrados e agregados.

Para cada campo selecionado que usa Moeda FX, você define configurações que:

- Controle a precisão decimal e a exibição de moeda em listas, formulários e relatórios.
- Identifique o código da moeda de referência para converter valores de moeda inseridos em um campo Moeda FX em uma moeda comum para agregações de relatório.
- Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda.
- Especifique os campos de taxa e meta a serem usados para filtrar taxas de conversão personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda FX ao qual você a adiciona. Uma configuração de Moeda FX tem precedência sobre as propriedades do sistema global que você estabeleceu em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**

Para saber mais sobre padrões de moeda global, consulte Definição das configurações globais de Moeda FX.

Você pode mudar os padrões a qualquer momento. Fazer isso não afeta os valores existentes, mas pode dificultar o trabalho com valores existentes.

- Por exemplo, se você modificar **Moeda de referência** Na guia Moeda, os registros de instância existentes têm a moeda de referência antiga, mas os novos registros de instância têm a nova moeda de referência. Você não pode executar uma operação como agregação de soma porque os valores de referência estão em moedas diferentes.
- No entanto, como a moeda de referência real na tabela Instância de moeda [fx_currency2_instance] está acessível em um campo Moeda FX, você pode usar qualquer script que execute essa agregação.

### Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição

Especifique a tabela e o campo na tabela (por exemplo, Custo) ao qual a configuração da Moeda FX se aplica. Em seguida, selecione a precisão decimal e os parâmetros de exibição de moeda para o campo.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, currency_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Tabela** , selecione a tabela que contém o atributo de dicionário Moeda FX.
   Por exemplo, se você criou uma tabela personalizada que armazena informações transacionais e contém um campo Moeda FX, selecione-a na listagem de tabelas. Para saber mais sobre como criar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela.
4. Em **Campo** , selecione a coluna com o tipo de campo Moeda FX.
   Por exemplo, se você criou uma coluna de tabela personalizada para entrada do custo de transação, selecione-a na lista de campos da tabela.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique na guia Exibir.
7. Em **Dígitos de exibição** , selecione o número de dígitos que devem aparecer após o ponto decimal em listas e relatórios.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Padrão de moeda** | Número de dígitos que aparecem em listas e formulários, com base no que é apropriado e habitual para a própria moeda especificada. Por exemplo:<br>○ USD: Dois dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 12,33.<br>○ Dinar: Três dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 69,535. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Yen: Nenhum dígito aparece após o decimal, porque o iene não usa centavos e números arredondados para o próximo valor mais recente. Por exemplo, um valor de moeda calculado de 69,535 arredonda para cima e aparece como 67 ienes. |
| **0–12** | Número específico de dígitos que devem aparecer após o decimal, com valores selecionáveis de 0 a 12. Se você selecionar mais de 1, os valores serão preenchidos com zeros.<br>◦ Por exemplo, se você selecionar `3` e o valor calculado é 1,1, o valor da moeda aparece como 1,100.<br>◦ Se você selecionar `5`, este valor aparece como 1,10000. |

**Nota:** Em um formulário, os campos Moeda FX exibem o número de dígitos conforme inserido pelo usuário, com até 12 dígitos.

8. Em **Moeda do valor de exibição**, selecione qual valor de moeda aparece no campo Moeda FX designada em formulários e listas.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Usar padrão global** | Use o padrão global que você estabeleceu em *`glide.currency2.display_value`*propriedade do sistema em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.** |
| **Exibir conforme inserido** | Valor da moeda, conforme inserido no campo Moeda FX designada. Por exemplo, se a localidade do usuário for dólares americanos, o valor aparecerá em euros se ele selecionar o Euro como a moeda durante uma sessão de entrada. |
| **Exibir na moeda da sessão** | Valor da moeda inserido no campo Moeda FX designada, convertido para a moeda da sessão.<br>◦ Por exemplo, se a localidade do usuário for os Estados Unidos, a moeda da sessão aparecerá em dólares americanos.<br>◦ Se a localidade do usuário for o Japão, a moeda da sessão aparecerá no iene.<br>Para saber mais sobre a localidade do usuário, consulte Configurações de localidade. |
| **Exibir na moeda de referência** | Valor da moeda inserido no campo Moeda FX designada, convertido para a moeda de referência designada em **Moeda de referência** Campo na guia Referência.<br>Por exemplo, se você inserir o valor da moeda em euros, ele será convertido e aparecerá em dólares americanos se essa for a moeda de referência designada. Para saber mais sobre a moeda de referência, consulte Defina a moeda de referência. |

9. Em **Origem de agregação**, selecione o tipo de moeda a ser usado ao agregar valores de moeda para o campo designado nos relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Usar padrão global** | Use o padrão global que você estabeleceu em *glide.currency2.default_reference_currency*propriedade em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.** |
| **Valores inseridos** | Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda FX designada.<br>**Nota:** Se você selecionar esta opção, poderá enfrentar situações em que os valores inseridos em moedas diferentes não podem ser agregados nos relatórios. Por exemplo, se você inserir valores de moeda em dólares americanos, ienes e euros, os valores não poderão ser agregados corretamente ou poderão resultar em totais incorretos. |
| **Valores de referência** | Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda FX designada, convertidos na moeda de referência designada em **Moeda de referência** Campo na guia Referência.<br>Por exemplo, se você designar USD como moeda de referência, os valores inseridos neste campo serão convertidos para a moeda de referência, independentemente da moeda em que você os inseriu. Os valores de moeda que aparecem nos relatórios são os valores de referência convertidos agregados. |

10. Clique em **Salvar**.

### Defina a moeda de referência

Defina a moeda de referência para o campo Moeda FX designada. . ServiceNow AI Platform Usa a moeda de referência para converter valores inseridos no campo Moeda FX em uma moeda comum para fins de agregação de relatório.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Clique na guia Moeda.
2. Em **Moeda de referência** , selecione o código da moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência.
   Por exemplo, selecione **USD** Se os valores de moeda expressos em várias moedas forem convertidos em dólares americanos para agregação de relatório.

   Para usar o padrão de moeda de referência global que você estabeleceu no *glide.currency2.default_reference_currency*propriedade em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
3. Em **Origem da moeda de referência** designe a origem da moeda de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para usar como a origem de sua moeda de referência ao criar ou atualizar um valor de moeda para este campo Moeda FX, selecione o campo com pontos.
  - Por exemplo, `Custo` É um campo Moeda FX, e. `my_currency` É um campo de referência ou cadeia de caracteres na tabela Moeda [fx_currency] que contém um código de moeda, como USD.
  - Quando você cria uma configuração de Moeda FX para `Custo` , você seleciona `my_currency` como moeda de referência.
- Se você não quiser selecionar a moeda de referência de outro campo, selecione **--Nenhum--** .

4. Clique em **Salvar**.

### Especifique a tabela de taxas e a origem de data para conversões de moeda

Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda para o campo Moeda FX designada.

### Procedimento

1. Clique na guia Tabela de taxas.
2. Em **Tabela de taxas de conversão** , selecione a tabela de taxas usada para conversões de valores de moeda no campo Moeda FX:
   - Para usar a tabela de taxas do sistema padrão que você definiu no *`glide.currency2.system_rate_table`*propriedade em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**, selecione **Taxa de conversão de moeda do sistema** . Este quadro armazena as taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu.

     Para saber mais sobre a tabela de taxas do sistema, consulte Conversões de moeda padrão.
   - Se você definiu uma tabela de taxa personalizada, poderá selecioná-la para usar em conversões de moeda para o campo Moeda FX. Para saber mais sobre como definir tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicione taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizada.
3. Em **Origem da data de conversão** , selecione o campo a ser usado como a origem da data e hora da conversão de moeda para o campo Moeda FX:
   - Para usar a data e a hora em que o usuário executa a conversão de moeda, selecione **--Nenhum--** .
   - Para usar como a origem da data e hora da conversão de moeda, selecione o campo com pontos.

     Por exemplo, para executar a conversão de moeda com base nas taxas de câmbio em vigor, selecione um campo de data da transação. Portanto, se você inseriu a transação em 15 de julho e realizar a conversão de moeda em 31 de julho, ela usará as taxas de conversão de moeda em vigor em 15 de julho.
4. Clique em **Salvar**.

#### Tópicos relacionados

Como funcionam as conversões do campo Moeda FX

Adicione taxas de conversão usando uma tabela de taxas personalizada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Selecione os campos de tabela de taxa e meta usados para filtragem

Opcionalmente, especifique os campos Tabela de taxas e Tabela de destino a serem usados para filtrar informações de taxa de conversão.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você mantém interfaces para vários sistemas ERP, tem taxas de conversão de moeda exclusivas para cada ERP, mas mantém todas as taxas em uma única tabela.

- Para identificar taxas para um sistema ERP específico, há um **Sistema** Campo na tabela de taxas que contém entradas que identificam cada sistema ERP, por exemplo, ABC, XYZ. Na tabela de destino com o campo Moeda FX, você tem um campo com nome semelhante para identificar as taxas de conversão necessárias para sistemas ERP específicos.
- Quando você executa conversões de moeda e as entradas do campo da tabela de taxa e destino correspondem, ele usa as taxas que são exclusivas desse ERP específico.

### Procedimento

1. Clique na guia Filtro de taxa.
2. Em **Campo da tabela de taxas** , selecione o campo na tabela de taxas para corresponder ao campo da tabela de destino especificado para filtragem de taxa de conversão.
   Selecione **--Nenhum--** ignorar o uso de um campo de tabela de taxas para filtragem de taxa de conversão.
3. Em **Campo da tabela de destino** , selecione o campo na tabela de destino para corresponder ao campo da tabela de taxas especificado para filtragem de taxa.
   Selecione **--Nenhum--** ignorar o uso de um campo de tabela de destino para filtragem de taxa.
4. Clique em **Salvar**.

#### Tópicos relacionados

Valores de moeda FX em listas e relatórios

Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários

### Atualizado e a Registro de instância de moeda

R Exiba e edite os detalhes de uma entrada de moeda em um campo Moeda FX.

### Antes de Iniciar

Função necessária: currency_instance_admin, com acesso ACL ao campo Moeda FX, ou administrador

### Procedimento

1. Acesse o registro de Instância de moeda usando um dos métodos a seguir.

| Método de acesso | Descrição |
|---|---|
| **Acesso direto de um campo Moeda FX** | Selecione o ícone de edição ( ) Que aparece ao lado do campo Moeda FX em um registro de transação. |
| **Na barra do navegador** | **a.** Navegar até **Localização do Sistema** > **Moeda FX Instâncias** .<br>**b.** Selecione O registro de instância de moeda a ser editado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Método de acesso | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Somente usuários com uma função de administrador atribuída podem acessar esta seleção no navegador. |

2. No formulário, preencha os campos.

### Instância da Moeda

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Valor | Valor da moeda que você inseriu no campo Moeda FX, formatado de acordo com o código da moeda na localidade do usuário. O valor é armazenado internamente como um código de moeda e um valor numérico de até 12 dígitos. Por exemplo, `USD; 1234,56` .<br><br>**Nota:** O valor da moeda tem duas partes: O valor da moeda e um código da moeda. O valor é armazenado como um valor decimal, por exemplo, `1234,56` . |
| Código da Moeda | Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para o dólar americano ou EUR para o euro. |
| Taxa de Conversão | Taxa de conversão usada para calcular o valor da moeda de referência. Ele converte um valor de moeda da sessão, expresso em uma moeda, em outra, e armazena como referência a um registro na tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate].<br><br>A taxa de conversa é baseada em **Tabela de taxas de conversão** e. **Origem da data de conversão** Configurações do campo Moeda FX na guia Taxa da Configuração da moeda FX. Para saber mais sobre essas configurações, consulte Configuração do comportamento do campo Moeda FX.<br><br>Você muda ou seleciona a taxa de conversão conforme necessário. |
| Valor de referência | Valor calculado da moeda de referência. . ServiceNow AI Platform converte o valor da moeda inserido em **Valor** em uma moeda de referência comum. Ele usa as configurações no **Origem da moeda de referência** e. **Moeda de referência** campos em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** para fazer isso.<br><br>Você não pode mudar o valor de referência calculado.<br><br>**Nota:** Para saber mais sobre moedas de referência, consulte Defina a moeda de referência. |
| Código da Moeda de Referência | Código ISO de três letras que identifica a moeda de referência, por exemplo, USD, para a qual o valor da moeda inserido foi convertido. Você não pode mudar o código da moeda de referência. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Você não pode editar a moeda de referência e o valor porque eles são calculados automaticamente.

3. Selecione **Save** (Salvar).

## Referências de administração de moeda

As seções a seguir mostram as propriedades associadas à administração de moeda.

### Ciclo de vida dos registros que contêm campos Moeda FX

O comportamento dos campos Moeda FX varia durante o processamento que ocorre durante a vida útil de um registro que os contém.

## Inserir/Atualizar

O campo Moeda FX aponta para um registro de Instância de moeda [fx_currency2_instance]. Quando você altera o valor da moeda em um campo Moeda FX, ele determina a taxa de conversão e calcula a moeda de referência antes de:

- . *before* execução de regras de negócio.
- . *after* as regras de negócio são executadas e incluem quaisquer mudanças adicionais que você possa ter feito no *before* regras de negócio.

**Nota:** Se o campo Moeda FX contiver um código de moeda inválido, uma condição de exceção poderá aparecer antes que essas duas fases ocorram.

## Auditoria

Como um campo Moeda FX aponta para um registro de Instância de moeda que armazena vários valores, a cadeia de caracteres de auditoria é uma composta que contém essas informações. A cadeia de caracteres armazenada na tabela Auditoria do sistema [sys_audit] está no formato `EUR;111,222;4555525f5553445f3230313931323033` , com os seguintes valores, separados por ponto-e-vírgula:

- Código da moeda ISO de três letras. Por exemplo, `EUR` .
- Valor como um número não formatado. Por exemplo, `111,222` .
- Identificador do sistema (sys_id) para o registro da taxa de conversão na tabela Taxa de conversão da moeda [fx_conversion_rate]. Por exemplo, `4555525f5553445f3230313931323033` .

Ao criar linhas de histórico para um usuário, a cadeia de caracteres auditada é formatada usando a localidade do usuário. Está no formato de `111,22;2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate` , com os seguintes valores, separados por ponto-e-vírgula:

- Cadeia de caracteres da moeda formatada na localidade do usuário. Por exemplo, `€111,22` .
- Período inicial-Período final, conforme expresso no registro de taxa de conversão na tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]. Por exemplo, `2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59` .
- Nome da tabela de taxas de conversão. Por exemplo, `fx_system_rate` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de instância de moeda com ponto walkable

Você pode fazer referência com pontos em determinados campos no registro Instância de moeda [fx_currency2_instance] e os valores de campo armazenados no banco de dados são consistentes entre si. No entanto, no script, como os campos podem ser alterados individualmente e você altera apenas alguns dos campos, eles podem ser inconsistentes.

## Código da moeda

. **Moeda** o campo não é um campo de referência, portanto, você pode defini-lo como qualquer valor. No entanto, se você inserir um código de moeda inválido, uma mensagem de exceção será gerada. Um valor vazio é considerado um código de moeda da sessão.

## Condições da consulta

Você pode adicionar condições de consulta em campos com pontos na tabela de instâncias. No entanto, quando o valor da condição de consulta está em um formato especial com o código da moeda e o valor, ele é tratado como uma condição composta nos campos com pontos. O valor deve estar no formato `Abc, XYZ` em que:

- `XYZ` é um código de moeda, e.
- `abc` é um valor.

Por exemplo, `USD, 12,34` .

Uma condição como `Custo>USD,12,34` é tratado como `Cost.currency>USD E cost.amount12.34` .

Quando o segundo operando é outro campo Currency2, a condição se traduz de maneira semelhante:

`cost1>costo2` é tratado como `Cost1.currency E cost2.amount>cost2.amount` .

# ServiceNow AI Platform tradução e localização

Forneça serviço em todo o mundo com tradução e localização de idiomas para regiões especificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tradução dinâmica

Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real em sua instância para simplificar a comunicação para seus agentes e usuários finais.

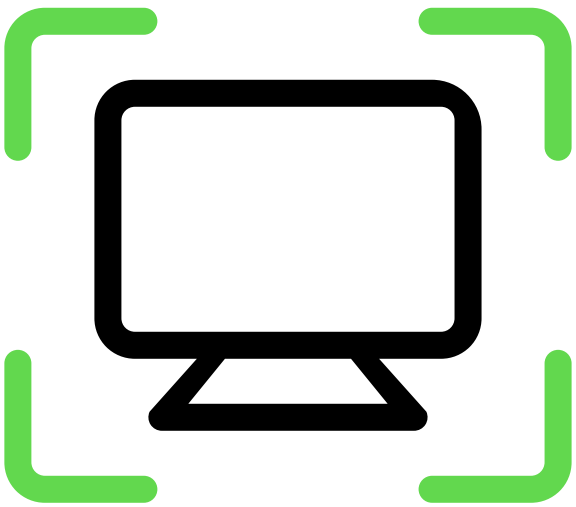
### Framework de localização

Padronize o processo de tradução de artefatos, como Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento artigos, e. Modelos de documentos em toda a plataforma.

### Espaço de localização

Espaço de localização é uma experiência de gestão de tradução direcionada para proprietários de conteúdo e solicitantes de tradução. Com Espaço de localização você pode gerenciar e entregar conteúdo multilíngue em escala.

### Localização do Sistema



Configure tradução baseada em localização e suporte a moeda para usuários em sua instância, onde quer que eles estejam no mundo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter recursos adicionais sobre ferramentas de globalização no ServiceNow AI Platform, consulte Localização . ServiceNow Central de sucesso do cliente.

## Tradução dinâmica

Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real em sua instância para simplificar a comunicação para seus agentes e usuários finais. Integre com o provedor de serviço de tradução automática de sua escolha para habilitar a tradução em formulários, fluxos de atividades e bate-papos. Microsoft Azure e. Google Cloud O Serviço de tradutor é parcialmente pré-configurado com a ativação de Tradução dinâmica, ou você pode configurar um provedor de serviços personalizado usando IntegrationHub.

## Framework de localização

. Framework de localização o app usa fluxos de trabalho configuráveis para padronizar o processo de tradução de artefatos em toda a plataforma. Traduza Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento artigos, Modelos de documentos e muito mais.

## Espaço de localização

Espaço de localização é uma experiência de gestão de tradução direcionada para proprietários de conteúdo e solicitantes de tradução. Ele simplifica e automatiza a criação de tarefas e os fluxos de trabalho de tradução. Com Espaço de localização você pode gerenciar e entregar conteúdo multilíngue em escala.

## Localização do sistema

Ofereça aos usuários suporte especializado com a Localização do sistema. Defina localidades e ajuste as configurações de localização para exibir hora/data e moeda específicas para os usuários. Há vários idiomas disponíveis no ServiceNow AI Platform, junto com opções para criar traduções personalizadas para ServiceNow materiais, bem como para idiomas não traduzidos na plataforma.

## Tradução dinâmica

Você pode traduzir dinamicamente o texto inserido em uma aplicação, como um texto inserido pelo usuário em formulários, para uma experiência de localização perfeita.

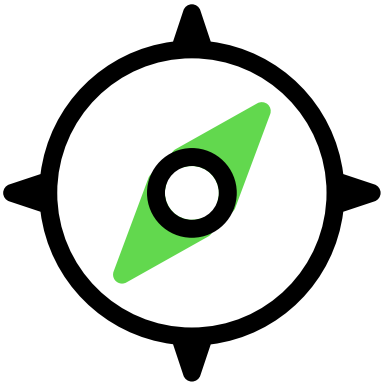
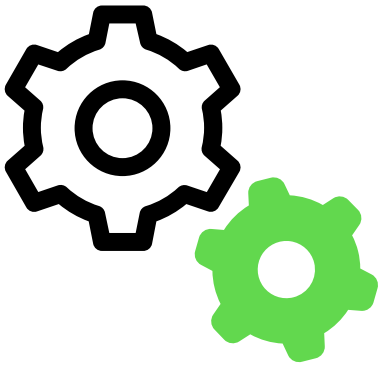
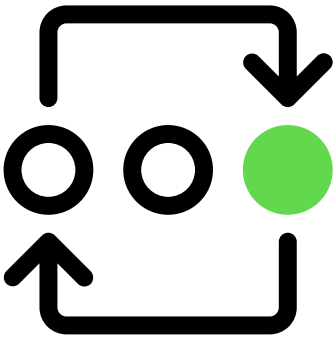
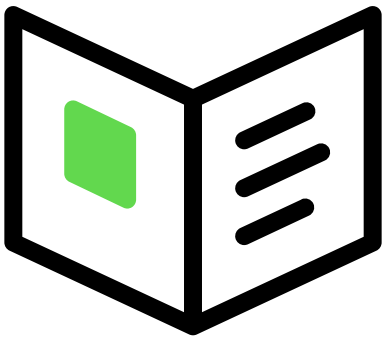
Uma visão geral da Tradução dinâmica

A Tradução dinâmica permite que você configure o suporte à localização em tempo real em toda a instância. Uma vez configurados, seus agentes poderão traduzir campos de formulário, mensagens de bate-papo do agente e artigos de conhecimento de forma rápida e eficiente.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

| Explorar | Configurar | Integrar |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Explore a Tradução dinâmica | Configure a Tradução dinâmica | Integre com serviços de tradução de terceiros |
| **Uso** | **Referência** | |
| |  | |
| Use Tradução dinâmica em sua instância | Referência para propriedades, ações e mensagens de erro da Tradução dinâmica | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização em ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Leia artigos no site da Comunidade NOW
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorando Tradução dinâmica

Saiba mais sobre Tradução dinâmica, incluindo a habilitação da tradução dinâmica de campos de formulário, tradução de artigos de conhecimento e integração com serviços de tradução de terceiros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral Tradução dinâmica

Quando você ativa o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation), você torna possível a tradução automática em sua instância, incluindo formulários, fluxos de atividades e bate-papos. Você pode usar um provedor de serviço de tradução automática de sua escolha. Você pode configurar quais tabelas e recursos habilitam a tradução dinâmica para seus usuários.

## Fluxo de trabalho do Tradução dinâmica

1. Qualquer um ServiceNow, Inc. Assinatura Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.
2. Ative o idioma ou idiomas de sua escolha. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma. O plug-in de idioma também é ativado Framework de localização.
3. Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation). Para obter informações, consulte Ative a Tradução dinâmica.
4. Inscreva-se e crie uma conta com um provedor de serviços de tradução. Por padrão, os seguintes provedores de serviço de tradução são compatíveis:
   - Microsoft. Para se inscrever, consulte o Microsoft documentação . Para obter mais informações, consulte Spoke do serviço Microsoft Azure Translator.
   - Google. Para se inscrever, consulte o Google site . Para obter mais informações, consulte Google Cloud Translator Service e. Configure o spoke do Google Cloud Translator Service .

     **Nota:** O spoke do Google Cloud Translator Service é instalado a partir do ServiceNow Store.

   Você também pode configurar qualquer provedor de serviço de tradução de sua escolha. Para obter informações sobre configurações personalizadas, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.
5. Configure seu provedor de serviços de tradução em Tradução dinâmica.
   - Depois de se inscrever em um provedor de serviços de tradução, faça o seguinte em sua instância: Crie uma conexão, especifique as informações de credencial e ative a configuração do tradutor.
   - Defina pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para detecção para detectar o idioma do texto inserido pelo usuário.
   - Defina pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para chamadas de solicitação de tradução.
   - Tradução dinâmica usa o. ServiceNow® o código de idioma e oferece suporte a todos os idiomas compatíveis com os provedores de serviços de tradução.

     **Nota:** Para idiomas em que há uma diferença nos códigos de idioma, consulte Crie um mapeamento de código de idioma para criar um registro de mapeamento de código de idioma e associá-lo ao registro de configuração do tradutor.
6. Configure seus casos de uso conforme necessário.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para habilitar a tradução dinâmica em um campo de formulário, configure o atributo de dicionário. Para obter mais informações, consulte Habilite a tradução dinâmica para um campo.
- Para habilitar a tradução dinâmica em um fluxo de atividades, inclua o nome da tabela na propriedade Lista de permissões. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.
- Para outros casos de uso, consulte os links na coluna Recursos do a seguir Tradução dinâmica tabela de benefícios.

## Benefícios do Tradução dinâmica

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Tradução dinâmica em formulários | Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades | Agente |
| Tradução de artigo de conhecimento | Junto com Framework de localização, Habilite a tradução de artigos da Base de conhecimento . | Agente |
| Defina seus serviços de tradução preferenciais | Tradução dinâmica spoke e integração com serviços de terceiros | Administrador |
| Habilite a tradução dinâmica para vários idiomas | DynamicTranslation API | Administrador |
| Traduza texto em conversas entre usuários finais e agentes | Tradução dinâmica para bate-papo do agente | Usuário final, agente |

### Configuração da Tradução dinâmica

Ative e configure a Tradução dinâmica para integrar com um provedor de tradução automática de terceiros para habilitar a tradução dinâmica de conteúdo gerado pelo usuário em ServiceNow AI Platform.

## Visão geral da configuração

Ative a tradução dinâmica e integre com o provedor de serviços preferencial.

### Ative a Tradução dinâmica

Ative o. Tradução dinâmica Plug-in (com.glide.dynamic_translation) para habilitar todas as APIs necessárias.

**Antes de Iniciar**
Você deve ter o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) instalado e habilitado.

Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Tradução dinâmica o plug-in (com.glide.dynamic_translation) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Plug-ins para Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation)**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Flow Designer - Instalador<br><br>[com.glide.hub] | O oferece suporte à aplicação Flow Designer. |
| Tempo de execução do IntegrationHub da ServiceNow<br><br>[com.glide.hub.integration.runtime] | Habilita a execução de ações e fluxos do IntegrationHub. |
| Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - REST<br><br>[com.glide.hub.action_step.rest] | Etapa de ação - REST |
| Microsoft Azure Translator Service spoke<br><br>[com.glide.microsoft_translation_spoke] | O fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e detectar o idioma do texto usando os serviços de tradução da Microsoft. |
| Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow<br><br>[com.glide.language_detection_spoke] | . ServiceNow® Serviço de detecção de idioma para fornecer a capacidade de detectar o idioma de um determinado texto. |
| Spoke de Tradução dinâmica<br><br>[com.glide.dynamic_translation.spoke] | Fornece ações que permitem a capacidade de traduzir texto(s) de um idioma para outro(s) idioma(s) e detectar o idioma de determinado texto. |
| Commons de tradução<br><br>[com.glide.translation.commons] | Utilitários comuns para recursos de tradução. |

**Nota:** Se você ativar o plug-in do spoke do Microsoft Azure Translator Service quando Tradução dinâmica O plug-in (com.glide.dynamic_translation) está inativo, os subfluxos e as ações do plug-in Spoke do Microsoft Azure Translator Service estão habilitados. Esses subfluxos podem ser usados em outros fluxos e subfluxos. No entanto, você não pode chamar APIs de tradução dinâmica.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Solicitação de separação de domínio em Tradução dinâmica

Habilite o suporte para Tradução dinâmica estrutura em instâncias separadas por domínio.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

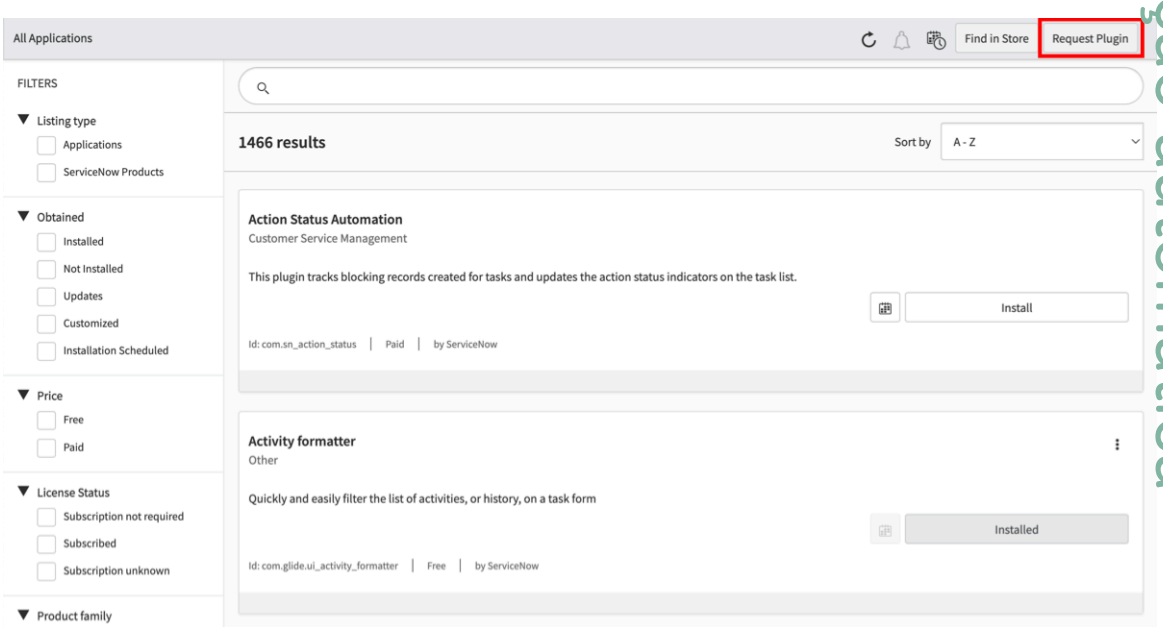
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de solicitar um plug-in.

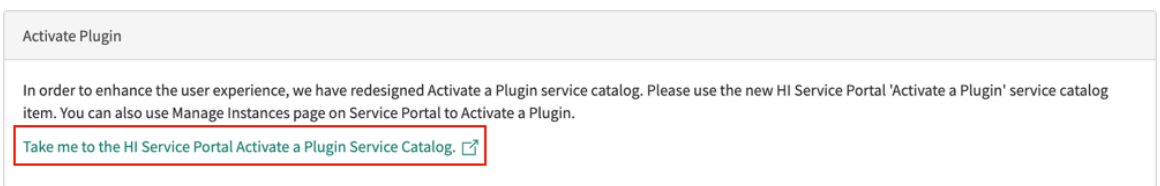
- Acesse o. Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** ativado Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.




3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**6.** No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

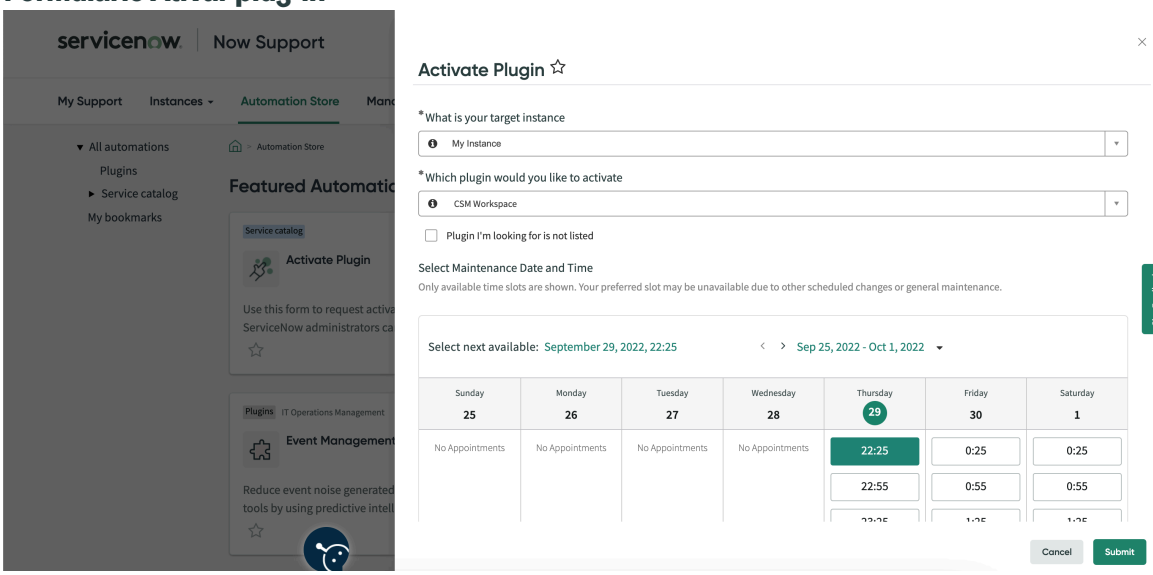
**Formulário Ativar plug-in**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado.<br>**Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in.<br>**Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

**Example**

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

## O que Fazer Depois

Para obter informações sobre como configurar a separação de domínios em Tradução dinâmica, consulte Domain Separation e Tradução dinâmica.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica

Preserve texto, como nomes de produtos ou termos técnicos, durante a tradução automática. Com Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, você pode especificar palavras e padrões que não devem ser traduzidos.

Estrutura de exclusão é um conjunto de regras que garantem que o texto designado ignore o processo de tradução automática e apareça inalterado na saída resultante. A Tradução dinâmica aplica regras da Estrutura de exclusão ao seu texto antes de enviar a solicitação ao provedor de tradução automática. Há suporte para dois tipos de regras: *Correspondência exata* (termos específicos) e. *Correspondência de padrão* (regex).

### Exemplos de texto a serem considerados para exclusão da tradução automática

Em resposta aos requisitos de negócios da sua organização, você pode criar regras de Estrutura de exclusão para cadeias de caracteres de texto, como as a seguir.

**Exemplos de regra de exclusão**

| Tipo de regra | Exemplos |
|---|---|
| Correspondência exata | • Nomes de produtos ou empresas<br>• Símbolos, símbolos de ticker de ações<br>• Identificadores ou termos técnicos<br>• Terminologia que tem significado exclusivo em sua organização |
| Correspondência de padrão | • Números de casos, números de incidentes<br>• Números de artigos da base de conhecimento<br>• SYS IDs |

Revise os glossários e taxonomias da sua organização para identificar candidatos à exclusão.

### Como ativar o Estrutura de exclusão

Um upgrade para Xanadu Patch 3 ou superior, quando Tradução dinâmica está ativo, inclui a ativação de Estrutura de exclusão por padrão.

**Nota:** Tradução dinâmica Requer uma assinatura Professional ou superior. Para obter informações, consulte Ative a Tradução dinâmica.



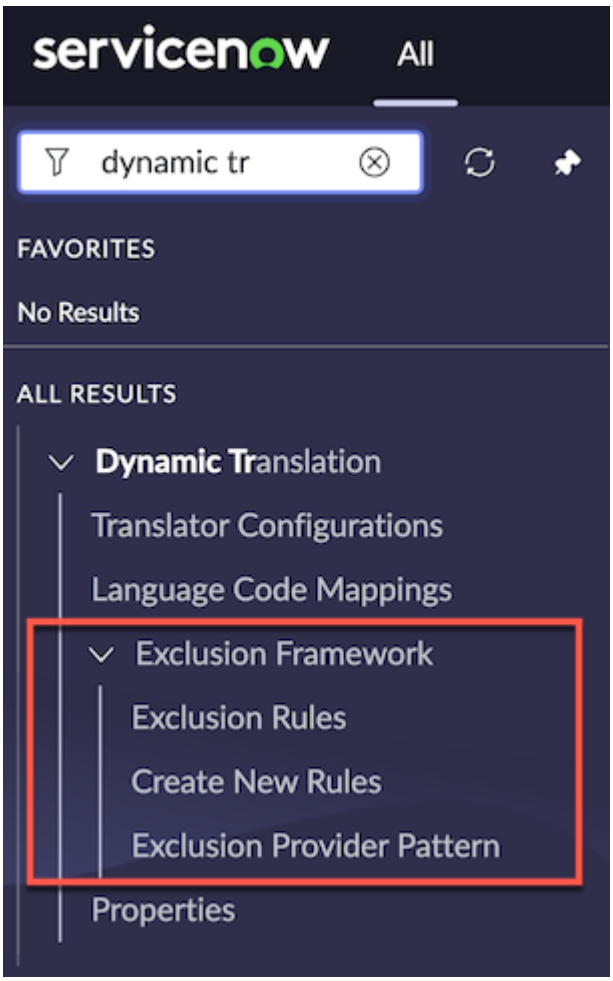
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um upgrade para Xanadu O patch 3 ou superior também converte o. Tradução dinâmica fluxos de v3 para v4. Os fluxos v4 contêm subfluxos para trabalhar com Estrutura de exclusão. As configurações do tradutor disponíveis por padrão são atualizadas automaticamente para v4. Para obter mais informações, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

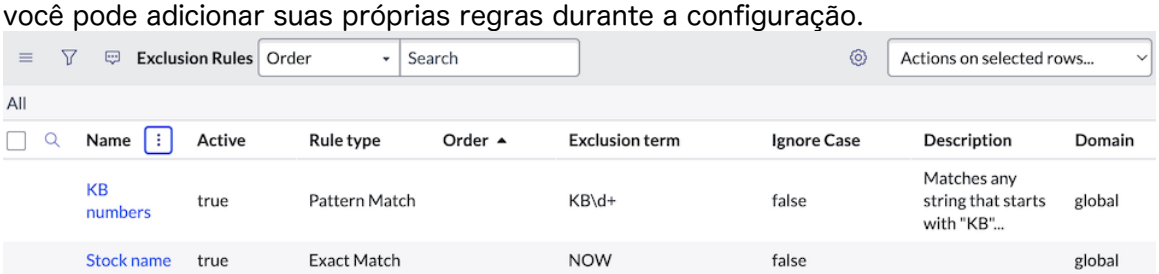
Uma propriedade do sistema em **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Propriedades** permite ativar ou desativar Estrutura de exclusão: sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework.

Estrutura de exclusão aparece como um módulo em Tradução dinâmica.

**O módulo Estrutura de exclusão**




Por padrão Estrutura de exclusão o fornece várias regras de exclusão e você pode adicionar suas próprias regras durante a configuração.




## Configuração da Estrutura de exclusão

Porque Estrutura de exclusão está ativado por padrão, você pode concluir sua configuração da seguinte forma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.


Tradução automática

1. Certifique-se de que seu serviço de tradução automática de terceiros tenha um registro ativo na tabela Padrão de provedor de exclusão [sn_dt_provider_exclusion_pattern]. Se você escolheu um serviço de tradutor personalizado, deve inserir os marcadores de exclusão. Para obter informações, consulte Adicione um padrão de provedor de exclusão.
2. Revise todos os registros existentes na tabela Regras de exclusão [sn_dt_exclusion_rules] para verificar se eles são apropriados para suas necessidades. As regras fornecidas por padrão podem ser desativadas desmarcando a caixa de seleção Ativo, mas não podem ser editadas.
3. Adicione mais regras de exclusão de acordo com seus requisitos organizacionais. Para obter informações, consulte Adicione novas regras à Estrutura de exclusão.

## Estrutura de exclusão processo operacional de

Após a configuração, Estrutura de exclusão os subfluxos de operam em Tradução dinâmica. . Estrutura de exclusão o processo é descrito da seguinte forma.

1. Estrutura de exclusão Pesquisa o texto original (antes da tradução) para encontrar correspondências com termos e padrões que estão ativos na tabela Regras de exclusão.
2. Todas as correspondências são encapsuladas em marcadores de exclusão. Esses marcadores são extraídos do registro relevante na tabela de padrões do provedor de exclusão.
3. O texto marcado é enviado ao seu provedor de tradução automática.

O texto encapsulado nos marcadores de exclusão é protegido contra tradução. Ele é escrito nos resultados da tradução em seu idioma original, portanto, a saída contém texto não modificado incorporado no texto traduzido.

## Suporte ao Domain Separation em Estrutura de exclusão

Estrutura de exclusão o oferece suporte à separação de domínios. Cada domínio em uma instância pode ter seu próprio conjunto de Estrutura de exclusão, portanto, as regras se aplicam no nível do domínio. Em um domínio, cada regra deve ser exclusiva. Crie regras no domínio onde você deseja que elas operem.

Quando existem vários domínios em uma instância, Estrutura de exclusão está ativado em todos os domínios. Desativando Estrutura de exclusão por domínio não é compatível. Como alternativa, desative todas as regras em um domínio desejado Estrutura de exclusão para ficar inativo.

### Adicione novas regras à Estrutura de exclusão

Adicione termos e padrões que não devem ser traduzidos automaticamente à tabela Regras de exclusão. Você pode criar regras de correspondência exata ou regras de correspondência de padrão e editar suas regras posteriormente.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão Estrutura de exclusão Fornece várias regras ativadas na tabela Regras de exclusão [sn_dt_exclusion_rule]. Antes de criar suas próprias regras, revise as regras padrão para verificar se elas são apropriadas para seus requisitos. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Regras de exclusão** e selecione um nome de regra para abrir seu registro.

As regras padrão podem ser desativadas, mas não editadas, e elas estão em Tradução dinâmica escopo da aplicação. As regras que você cria podem ser desativadas ou editadas.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Há dois tipos de regras de exclusão.

- *Correspondência exata* as regras pesquisam o termo inserido. A distinção entre maiúsculas e minúsculas pode ser habilitada para essas regras usando **Ignorar caso** caixa de seleção.
- *Correspondência de padrão* As regras usam expressões regulares (regex) para encontrar cadeias de caracteres de texto, como sys IDs e números de artigo da base de conhecimento. Essas cadeias de caracteres de texto podem conter combinações variáveis de caracteres, mas seguem um padrão definido. . **Adicionar linha** O formulário executa uma verificação de validade básica no regex, exibindo o erro "A entrada não é um padrão regex válido" quando a verificação falha.

**Nota:** ServiceNow O oferece suporte somente a expressões regulares Java (regex), não a Perl ou outras opções de fornecedor.

. **Criar novas regras** o módulo abre um produtor de registro que oferece suporte à adição de várias regras de uma só vez. Há um limite máximo de 50 regras por tipo por envio. Esse limite se aplica somente ao formulário de envio, não à tabela Regras de exclusão.

As regras de exclusão são aplicadas ao texto em sequência. Quando Estrutura de exclusão encontra uma correspondência interrompida, portanto regras posteriores não são aplicadas. Você pode definir a ordem na qual as regras são aplicadas preenchendo o opcional **Pedido** campo.

1. Regras com um valor em **Pedido** o campo é avaliado do menor número primeiro (como 1) ao maior número por último (como 100).
2. Em seguida, regras sem um valor em **Pedido** os campos são avaliados de acordo com a idade. A regra mais antiga é avaliada primeiro e a mais recente é avaliada por último.

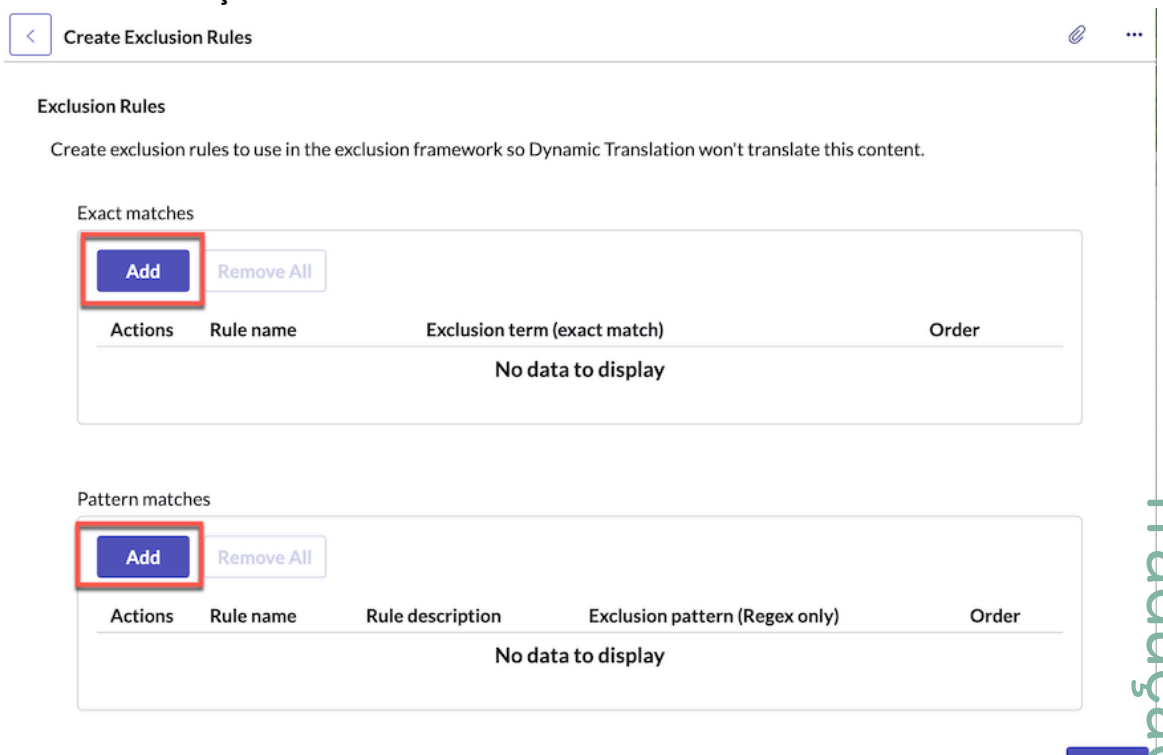
As regras de exclusão devem ser exclusivas em um domínio. Uma tentativa de envio duplicado exibe uma faixa com a mensagem "A combinação de termo de exclusão e domínio já existe".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

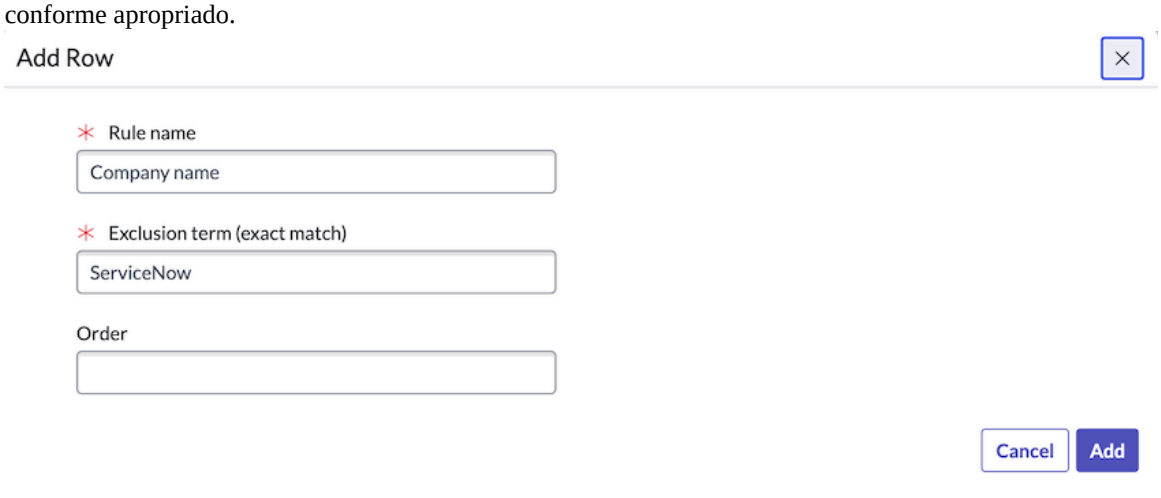
## Procedimento

1. Certifique-se de que você esteja no escopo da aplicação desejado para suas regras e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Criar novas regras**.




Um modal para um produtor de registro é aberto, para que você possa adicionar várias regras de uma só vez.

2. No produtor de registro, selecione **Adicionar**para correspondência exata ou correspondência de padrão, conforme apropriado.




3. Em **Adicionar linha** , configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de regra | Campos |
| --- | --- |
| **Correspondência exata** | ○ **Nome da regra**<br>○ **Termo de exclusão (correspondência exata)** : Você pode inserir termos que contenham espaços.<br>○ **Pedido** : Opcional. Consulte a explicação anterior. |
| **Padrão: correspondência** | ○ **Nome da regra**<br>○ **Descrição da regra** : Descreva o que o padrão regex está procurando.<br>○ **Padrão de exclusão (regex somente)** : insira o padrão como uma expressão regular.<br>○ **Pedido** : Opcional. Consulte a explicação anterior. |

4. Edite ou exclua as linhas conforme necessário e selecione **Enviar** .
   Suas regras são adicionadas à tabela Regras de exclusão e ativadas.

### O que Fazer Depois

Você pode editar e desativar suas regras na tabela Regras de exclusão. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Regras de exclusão**, em seguida, selecione o nome da regra para abrir seu registro.

Para regras de correspondência exata, você pode modificar a distinção entre maiúsculas e minúsculas no registro Regras de exclusão.

- Selecione **Ignorar caso** Marque a caixa para habilitar a correspondência que não diferencia maiúsculas de minúsculas (por exemplo, a entrada "Olá" corresponderia a "Olá", "Olá", "Olá" e assim por diante.)
- Limpe **Ignorar caso** marque a caixa para corresponder à entrada exatamente como ela aparece na tabela, incluindo suas maiúsculas e minúsculas.

Em Zurich versão, você pode testar manualmente seu padrão. Para obter mais informações, consulte Regra de Exclusão de Teste.

## Regra de Exclusão de Teste

A regra de exclusão de teste na Tradução dinâmica permite que você teste seu padrão de exclusão manualmente. Você pode verificar se o padrão exclui com precisão uma cadeia de caracteres de texto da tradução.

### Antes de Iniciar

Pelo menos um idioma adicional deve estar disponível em sua instância. Para obter mais informações sobre como instalar idiomas, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A regra de exclusão de teste abre um produtor de registro em que seu padrão de exclusão pode ser testado manualmente em uma cadeia de caracteres de texto inserida. Vários dos campos no produtor de registro mudam dependendo das opções a seguir.

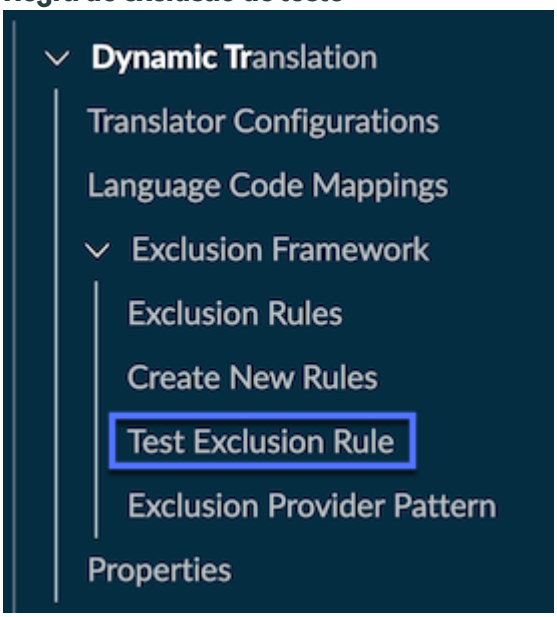
- Você pode testar um padrão de exclusão antes ou depois de criar uma regra de exclusão ( *Novo* ou *Existente* ).
- Você pode testar qualquer tipo ( *Correspondência exata* ou *Correspondência de padrão* ).

Se você escolher *Nova regra de exclusão* , você pode optar por criar uma nova regra com base em seu padrão de teste.

Você pode selecionar um idioma de destino entre os idiomas habilitados na instância. O idioma de destino é o idioma para o qual você deseja traduzir. A saída mostra a tradução com a sequência correspondente exibida em negrito.

Você pode testar iterativamente para refinar seu padrão de exclusão.

**Regra de exclusão de teste**



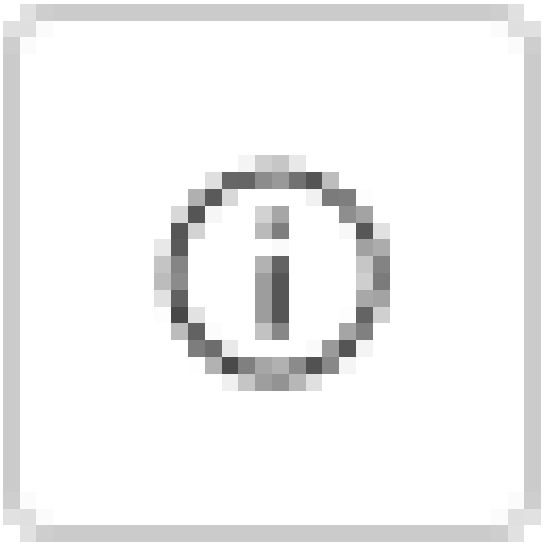

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > `Tradução dinâmica` > **Regra de Exclusão de Teste**.
   Um produtor de registro é aberto.
2. Selecione a opção apropriada para a primeira pergunta, **Você deseja testar uma regra de exclusão existente ou nova?**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Regra de exclusão existente** | Se você escolher esta opção, o próximo campo será aberto: **Qual padrão de exclusão você deseja testar?** Selecione seu padrão na lista ou use a função de pesquisa do campo. |

Tradução automática

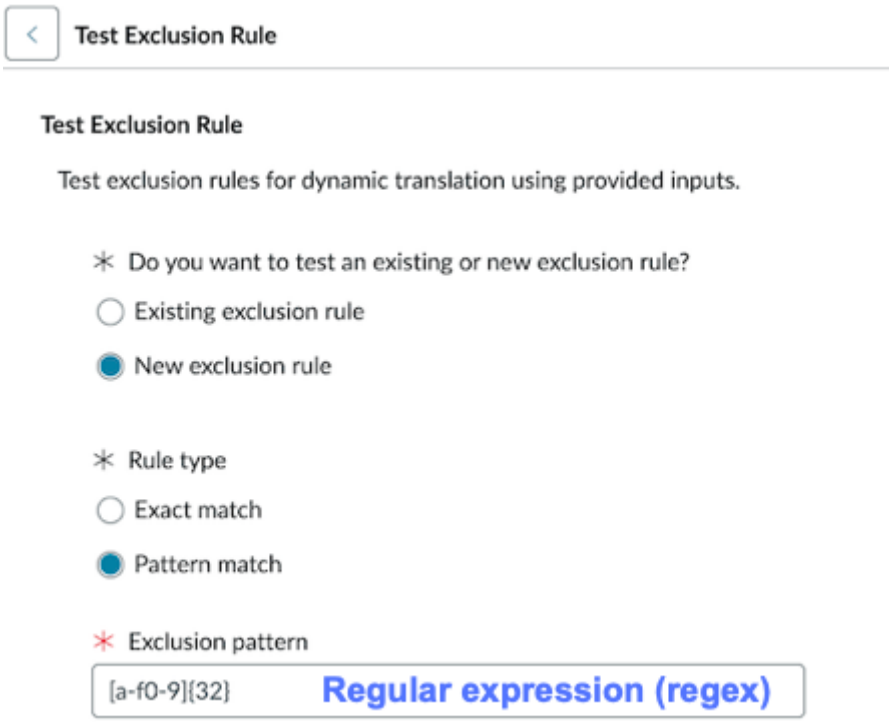
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| | O ícone de informações (  ofe– rece um resumo somente leitura da regra selecionada. |
| **Nova regra de exclusão** | Se você escolher esta opção, dois campos e um botão serão exibidos no formulário.<br>**a. Tipo de regra** : Escolha<br>▪ **Correspondência exata**<br>▪ **Correspondência de padrão** (regex)<br>**b. Termo de exclusão** (Para correspondên– cia exata): Insira uma cadeia de caracte– res de texto.<br>**Padrão de exclusão** (Para Correspondên– cia de padrão): Insira um padrão de ex– pressão regular (regex).<br>**c. Criar regra** Opcionalmente, você pode usar este botão para abrir um formulário para uma nova regra de exclusão. O pa– drão de exclusão mais recente que você testou é importado para este formulário. |

Tradução automática

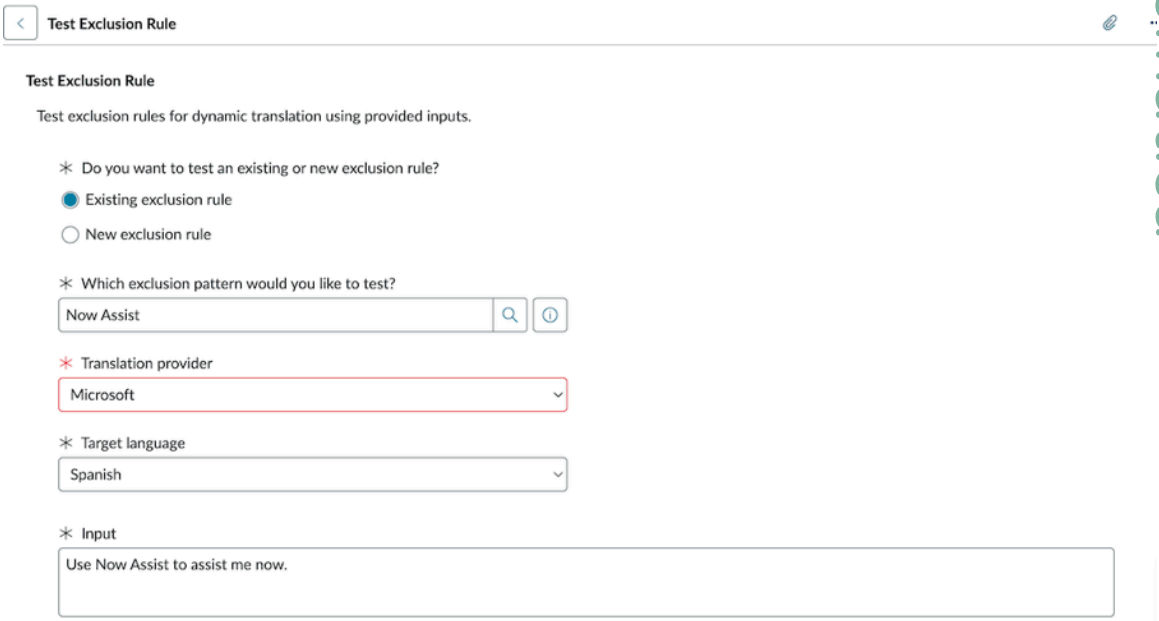
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Use correspondência de padrão para expressões regulares**




3. **Idioma de destino** : Selecione um idioma entre os idiomas instalados em sua instância. Este é o idioma para o qual você deseja traduzir.
4. **Entrada** : No idioma de origem, insira o texto que contém a cadeia de caracteres à qual você deseja que seu padrão de exclusão ou termo corresponda e selecione **Enviar** .

**Teste de uma regra de exclusão existente (correspondência exata)**



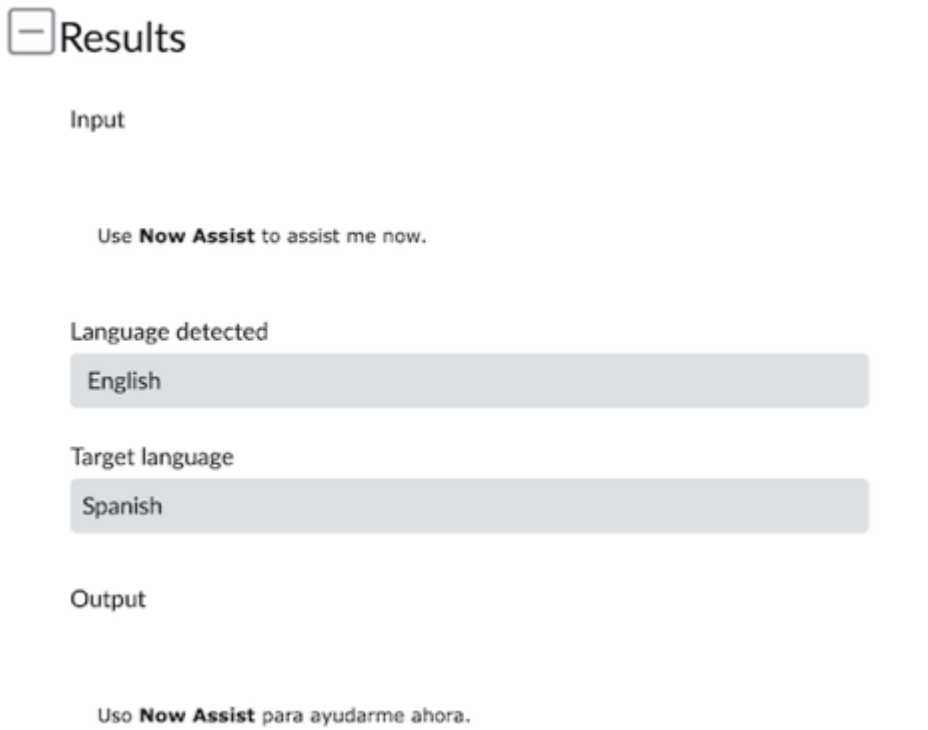

**Resultado**

A entrada é traduzida para o idioma de destino, mas a parte que correspondeu ao padrão de exclusão permanece no idioma de origem. O resultado é uma mistura de texto traduzido e não traduzido. A correspondência é realçada em fonte em negrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultados da regra de exclusão de teste**




Se o seu padrão de teste não corresponder a nenhuma parte da entrada, o resultado exibirá uma tradução sem fonte em negrito.

**Nota:** Sua entrada pode corresponder a outras regras de exclusão ativas em sua instância. Se isso ocorrer, o resultado exibirá uma combinação de texto traduzido e não traduzido sem fonte em negrito. Apenas corresponde ao padrão de teste atual e exibe fonte em negrito.

Ao testar variações de regras existentes, desativar temporariamente regras semelhantes pode ajudar a se concentrar no padrão de teste.

### O que Fazer Depois

Se você escolher **Nova regra de exclusão** , você pode criar uma regra com base no padrão de exclusão que você testou. Para obter mais informações, consulte Adicione novas regras à Estrutura de exclusão.

## Adicione um padrão de provedor de exclusão

Como parte da configuração de Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, insira os marcadores usados pelo provedor de tradução para marcar o texto que não deve ser traduzido automaticamente.

### Antes de Iniciar

Consulte a documentação do provedor de tradutor automático ou o portal de conta para obter os marcadores que ele usa para marcar cadeias de caracteres de texto para exclusão da tradução.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

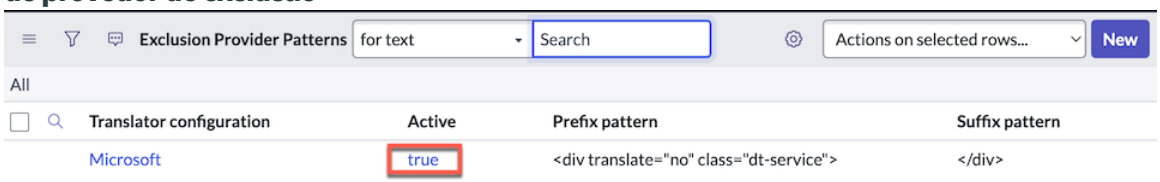
A tabela Padrão de provedor de exclusão [sn_dt_provider_exclusion_pattern] armazena os marcadores de exclusão usados pelos provedores de tradução automática. Na exibição de lista desta tabela, selecione o valor na coluna Ativo para exibir um registro. (Selecionar



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o valor na coluna Configuração do tradutor abre a entrada da tabela Configuração do tradutor correspondente em Tradução dinâmica).

**Para abrir um registro, use o valor na coluna Ativo na exibição de lista do Padrão de provedor de exclusão**

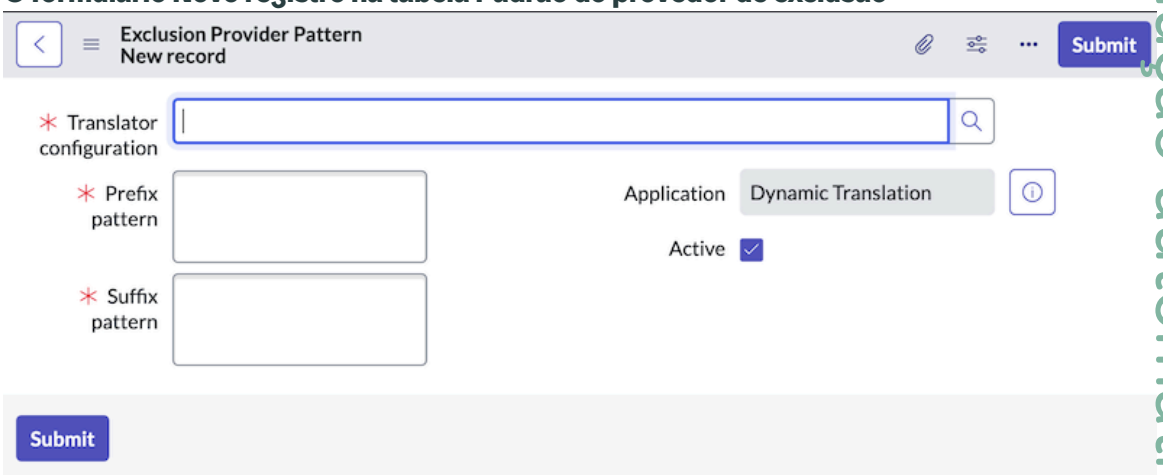



Por padrão Estrutura de exclusão Fornece um registro de padrão de provedor de exclusão para Microsoft. Se você tiver um serviço de tradução automática diferente, use o procedimento a seguir para adicionar seu padrão de exclusão.

## Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação que você deseja para o registro e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Estrutura de exclusão** > **Padrão do provedor de exclusão**.
2. Selecione **Novo** para abrir **Novo registro de padrão do provedor de exclusão** .

**O formulário Novo registro na tabela Padrão do provedor de exclusão**

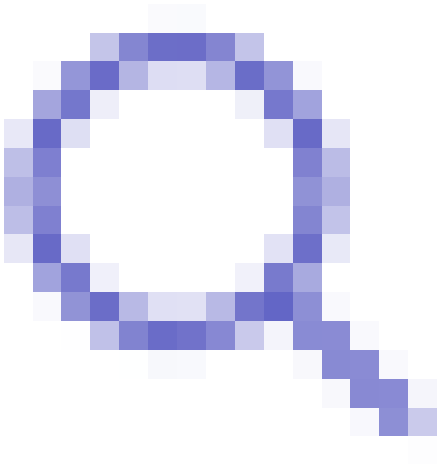



3. No formulário, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos no formulário Padrão do provedor de exclusão**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Configuração de tradutor | Selecione seu provedor de tradução terceirizado. Você pode usar o ícone de pesquisa (  ou comece a digitar o nome no campo. Os registros disponíveis são extraídos de Tradução dinâmica Tabela de Configurações do tradutor. |
| Padrão de prefixo | O marcador de início ou de abertura para marcar uma cadeia de caracteres de texto para exclusão. |
| Padrão de sufixo | O marcador de término ou fechamento de uma cadeia de caracteres de texto excluída. |
| Aplicação | Exibe o escopo da aplicação no qual este registro foi criado. Este valor não pode ser editado. |
| Ativo | Marque esta caixa de seleção para ativar ou desmarque a caixa de seleção para desativar. |

4. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

### Integração com outros serviços de tradução

Habilite a tradução automática em sua instância integrando serviços de tradutor de terceiros com Tradução dinâmica. Você pode configurar um ou mais provedores de serviço de tradução de sua escolha.

Os serviços de tradutor são listados na tabela Configurações do tradutor [sn_dt_translator_configuration]. Por padrão, vários tradutores de terceiros são parcialmente pré-configurados nesta tabela. Você pode concluir a configuração de um tradutor padrão fornecendo as credenciais e conexões da sua conta.

Como alternativa, você também pode criar um spoke personalizado. Além das credenciais e conexões da sua conta, você deve configurar fluxos e todos os mapeamentos de código de idioma necessários para o tradutor personalizado. Consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

Também está listado na tabela Configurações do tradutor um registro padrão para **ServiceNow** tradutor. Este tradutor pode ser usado somente para detecção de idioma, não para tradução, portanto **Marcar como padrão para tradução** a caixa de seleção não pode



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ser selecionada. Este serviço opcional de detecção de idioma está incluído em seu Tradução dinâmica assinatura.

**Nota:** Se você ativar a tradução dinâmica no Controlador de IA generativa, um spoke totalmente pré-configurado para Microsoft Azure OEM O Serviço de tradutor é adicionado como uma linha em Configurações do tradutor.

### Integração com um provedor de serviço de tradução

Integre com um provedor de tradução terceirizado de sua escolha para tradução automática de texto gerado pelo usuário.

### Antes de Iniciar

Crie uma conta com seu provedor de serviços de tradução terceirizado e obtenha a conexão e as credenciais necessárias para a integração.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**e selecione **Novo** para criar subfluxos para detectar o idioma do texto de entrada e traduzir o texto de entrada, bem como ações, usando a orientação a seguir.
   Para obter informações, consulte Workflow Studio .

   a. Mapeie códigos de erro do seu provedor de tradução automática para os códigos de erro e mensagens de erro padronizadas compatíveis com ServiceNow.

   **Mensagens e códigos de erro padrão**

| Código de erro | Mensagem de erro |
|---|---|
| 40050 | Código de erro para preencher mensagens de erro do provedor de tradução automática em vez de mensagens de erro padronizadas. |
| 40051 | Ocorreu um erro desconhecido. |
| 40052 | O texto (campo "texto") excedeu o tamanho máximo. |
| 40053 | O idioma de origem é inválido. |
| 40054 | O idioma de destino é inválido. |
| 40055 | A solicitação não foi autorizada porque as credenciais estão ausentes ou são inválidas. |
| 40056 | O texto não pode ser traduzido para os idiomas de destino. |

   b. Certifique-se de que os campos de entrada e saída estejam no seguinte formato para subfluxos.

   **Nota:** Ao criar subfluxos, você pode consultar os subfluxos que estão disponíveis por padrão, se necessário. Por exemplo: Detectar idioma [detect_language_v4] e Traduzir texto [translate_text_v3]. Para obter mais informações, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detectar subfluxo

| Nome do campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| Entradas | | |
| textos | Textos de entrada cujo idioma deve ser detectado.<br><br>A versão v3 oferece suporte à detecção em massa (detecção de entrada de vários textos em uma única cadeia de caracteres). Com Xanadu Versão 3 do patch, compatível com a versão v4 Estrutura de exclusão e detecção em massa. | Array.String |
| Saídas | | |
| detecções | Informações sobre o código e a confiança dos idiomas detectados pelo tradutor e suas respectivas alternativas, códigos de erro e mensagens de erro.<br><br>▪ Código: Código do idioma detectado conforme especificado pelo provedor de serviços de tradução.<br>▪ Confiança: Valor que indica a confiança no resultado. O valor está entre zero e um. Um valor baixo indica uma confiança baixa.<br><br>Por exemplo, texto em francês com confiança de 0,93<br>`{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }`<br><br>Para obter mais informações, consulte a seção getDetectedLanguages de DynamicTranslation - com escopo . | Objeto.Matriz. Cada elemento do objeto é um valor de cadeia de caracteres. |
| status | Status da solicitação. | Escolha |

### Traduza subfluxo

| Nome do campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| Entradas | | |
| textos | Textos a serem traduzidos.<br><br>A versão v3 e superior oferece suporte à tradução em massa (tradução de entrada de vários textos em uma única cadeia de caracteres). | Array.String |
| target_languages | Matriz de códigos de idioma para os quais o texto precisa ser traduzido.<br><br>Por exemplo,<br>`['fr','it']` | Cadeia de caracteres da matriz. Cada elemento da matriz é um valor de cadeia de caracteres. |
| source_language | Código do idioma do texto de origem.<br><br>Por exemplo,<br>`en` | Cadeia de caracteres |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| additional_parameters | Matriz de parâmetros adicionais.<br>Por exemplo,<br>`[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]` | Objeto.Matriz. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres. |
| Saídas | | |
| traduções | Textos traduzidos nos idiomas de destino especificados. Cada elemento da matriz é um objeto que contém o idioma de destino e o texto traduzido.<br>Por exemplo,<br>`[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'} ]`<br>Para obter mais informações, consulte a seção getTranslations de DynamicTranslation - com escopo . | Objeto.Matriz. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres. |
| status | Status da solicitação. | Escolha |

**Nota:** Certifique-se de que **Executar como** o campo está definido como **Usuário que inicia a sessão** nas propriedades de fluxo.

2. Crie uma configuração de tradutor personalizada Para seu provedor de serviços na tabela Configurações do tradutor e defina o registro como ativo.
   Ao criar o registro na tabela Configurações do tradutor, pesquise os subfluxos criados na etapa anterior. .
3. **Opcional:** Se sua instância estiver ativada Xanadu Patch 3 ou superior e você pretende usar Estrutura de exclusão, Insira os marcadores de exclusão do seu provedor de tradução na tabela Padrão do provedor de exclusão.
   Consulte a documentação do seu provedor para obter esses marcadores. Para obter mais informações sobre como inserir marcadores, consulte Adicione um padrão de provedor de exclusão.
4. **Opcional:** Crie um mapeamento de código de idioma para associar os códigos de idioma do seu provedor ao ServiceNow códigos de idioma.
   Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de código de idioma.

## O que Fazer Depois

Para obter informações sobre APIs, consulte DynamicTranslation API.

### Crie uma configuração de tradutor personalizada

Configurar Tradução dinâmica para um provedor de tradução automática terceirizado de sua escolha.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que Tradução dinâmica o plug-in (com.glide.dynamic_translation) está ativado.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie subfluxos para seu provedor de tradução personalizado. Consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

Crie mapeamentos de código de idioma conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de código de idioma em Tradução dinâmica.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as configurações do Google e do Microsoft Translator estão disponíveis e prontas para você adicionar os detalhes da sua conta. Também, por padrão ServiceNow a configuração do tradutor, somente para detecção de idioma, está disponível e ativa.

No entanto, você também pode configurar um tradutor personalizado com o procedimento a seguir.

### Procedimento

1. Conclua os pré-requisitos, confirme o escopo da aplicação e navegue até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Campos do formulário Configuração do tradutor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador da configuração do tradutor. |
| Ativo | Opção para ativar a configuração do tradutor. |
| Versão | Versão do contrato usada em subfluxos.<br>A versão v3 é usada em versões anteriores Xanadu Patch 3. A versão v4 é usada em versões de Xanadu Patch 3. |
| Preferências | |
| Escolha um subfluxo de tradução | Workflow Studio subfluxo que interage com o provedor de serviços de tradução para traduzir o texto de entrada. PESQUISE o subfluxo que você criou no procedimento anterior ( Integração com um provedor de serviço de tradução). |
| Marcar como padrão para tradução | Opção para marcar a configuração do tradutor como a configuração padrão para tradução.<br>Quando nenhuma configuração de tradutor é especificada durante a tradução do texto, a configuração padrão é usada.<br>. ServiceNow a configuração do tradutor é somente para detecção de idioma, portanto, esta caixa de seleção não está disponível nesse registro.<br>○ A configuração do tradutor deve estar ativa para ser marcada como padrão.<br>○ Você pode selecionar somente uma configuração de tradutor como padrão para tradução. |
| Escolha um subfluxo de detecção | Workflow Studio subfluxo que interage com o provedor de tradução automática para detectar o idioma do texto de entrada. PESQUISE o subfluxo que você criou no procedimento anterior ( Integração com um provedor de serviço de tradução). |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Marcar como padrão para detecção | Opção para marcar a configuração do tradutor como a configuração padrão para detecção (determinação do idioma do texto enviado).<br>Quando nenhuma configuração de tradutor é especificada durante a detecção do texto, a configuração padrão é usada.<br>○ A configuração do tradutor deve estar ativa para ser marcada como padrão.<br>○ Você pode selecionar somente uma configuração de tradutor como padrão para detecção. |
| Mapeamentos de código de idioma | |
| Mapeamentos de código de idioma | Códigos de mapeamento para idiomas a serem associados ao registro de configuração do tradutor.<br>Associe ao registro de configuração do tradutor selecionando o ícone de lupa ( ) e, em seguida, selecione o mapeamento do código de idioma.<br>○ Apenas os idiomas para os quais o mapeamento de código de idioma foi criado estão disponíveis para seleção.<br>○ Você pode selecionar somente um mapeamento de código de idioma por idioma.<br>Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de código de idioma. |

4. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Se você estiver em Xanadu Patch 3 ou superior e deseja usar Estrutura de exclusão em Tradução dinâmica, adicione os marcadores de exclusão do seu provedor de tradução. Para obter mais informações, consulte Adicione um padrão de provedor de exclusão.

#### Google Cloud Translator Service

Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando o serviço de tradução do Google.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Assinatura

Este spoke requer uma das seguintes assinaturas:

- Qualquer ServiceNow Assinatura Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.
- IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .

Consulte Google Cloud Translator Service em ServiceNow Store.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Versões com suporte

Google Translate API versão v3.

## Escopo do spoke na estrutura de Tradução dinâmica

Para usar Spoke do Google Cloud Translator Serviceem Tradução dinâmica, certifique-se de que o spoke esteja instalado em ServiceNow Store E o plug-in Tradução dinâmica está ativo. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica.

## Fluxos de spoke

Este spoke não tem fluxos de amostra.

## Subfluxos do spoke

. Spoke do Google Cloud Translator ServiceFornece subfluxos no estado Publicado para integrar com o. Google serviço de tradução. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Detectar idioma | Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para detectar o idioma do texto de entrada. |
| Traduza texto para vários idiomas | Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas. |

## Ações do spoke

. Spoke do Google Cloud Translator Servicefornece ações para integrar com Google serviço de tradução. As ações disponíveis incluem:

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Detectar idioma | Detecta o idioma do texto de entrada. |
| Traduza texto para idioma único | Traduz o texto de entrada para um único idioma. |
| Traduza texto para vários idiomas | Traduz o texto de entrada para vários idiomas. |

## Google requisitos de conta

. Spoke do Google Cloud Translator ServiceÉ necessário configurar sua conta do Google Cloud para gerar um token de concessão de portador OAuth 2,0 JWT.

## Requisitos de aliases de conexão e credencial

IntegrationHub usa aliases para gerenciar conexões e informações de credenciais e credenciais de OAuth. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este spoke usa o registro de alias do GoogleTranslation (sn_google_trans.GoogleTranslation) para autorizar ações. Para obter informações sobre como configurar o spoke, consulte Configure o. Google Spoke do Cloud Translator Service.

### Configure o. Google Spoke do Cloud Translator Service

Integre sua conta Google à sua instância do ServiceNow.

#### Antes de Iniciar

- Solicitar uma assinatura de IntegrationHub.
- Ative o. Google Spoke do Cloud Translator Service.
- Crie uma conta de serviço no Google Cloud, gere uma chave de conta de serviço do tipo JSON e baixe-a. Para obter informações sobre como criar a chave da conta de serviço, consulte Google documentação.
- Habilite o serviço da API Tradução em nuvem. Para obter informações sobre como habilitar um serviço, consulte Google documentação.
- Função necessária: administrador

### Crie um certificado Java KeyStore

Criptografe os certificados de segurança obtidos de Google criando um arquivo Java KeyStore (JKS).

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Baixe um arquivo JSON que contém a chave da conta de serviço de Google. Para obter informações sobre como baixar o arquivo JSON, consulte a documentação do Google . A seguir está um arquivo JSON de amostra:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0Ijp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmIKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7I8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
IVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqIXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0IWmeupAmIFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

### Procedimento

1. No arquivo JSON, execute o seguinte para `private_key` valor.
   a. Liberar escape de `.` caracteres.

      **Dica:** Para desfazer o escape de caracteres em um arquivo JSON, você pode analisar uma cadeia de caracteres JSON em um objeto JavaScript.

   b. Armazene a chave privada em um arquivo com extensão .pem.
2. No arquivo JSON, execute o seguinte para `client_x509_cert_url` valor.
   a. Abra o link especificado para `client_x509_cert_url`.
   b. Cancele o escape dos caracteres `\n` do certificado associado ao private_key_id mencionado no arquivo JSON.
   c. Armazene o valor do certificado em um arquivo com extensão .pem.
3. Use o comando openssl para criar um arquivo PKCS 12 usando a chave privada e os arquivos de certificação recém-criados.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
    certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Por exemplo, se certificate.pem for o certificado e privatekey.pem for a chave privada:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
    testkeystore.p12
   ```

   Um arquivo PKCS 12, testkeystore.p12, é criado.
4. Especifique uma senha de exportação ou uma senha de armazenamento de chaves de origem.

   **Nota:** Você deve especificar essa senha ao criar uma chave JWT para Spoke do Google Cloud Translator Service.
5. Use o comando keytool para criar um arquivo JKS a partir do arquivo PKCS 12.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    wso2carbon.jks -deststoretype JKS
   ```

   **Nota:** TestKeyStore.p12 é o arquivo PKCS 12 e wso2carbon.jks é o arquivo JKS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Especifique uma senha de armazenamento de chaves de destino.

> **Nota:** Você deve especificar essa senha ao anexar um certificado JKS a. Spoke do Google Cloud Translator Service.

### Anexe um certificado Java KeyStore a. Google Cloud Translator Service

Habilite a autenticação de cliente JWT anexando um certificado Java KeyStore (JKS) válido a. Spoke do Google Cloud Translator Service.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Certificado Java KeyStore válido

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Campos do formulário da certificação X.509**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador do certificado. |
| Notificar no vencimento | Usuários a serem notificados quando o certificado expirar. |
| Aviso emitido antes do vencimento (em dias) | Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire. |
| Ativo | Opção para ativar o certificado. |
| Tipo | Tipo do certificado. Selecione **Java Key Store**. |
| Dias até o vencimento | Número de dias até o certificado expirar. |
| Senha do armazenamento de chaves. | Senha para acessar o certificado. Use a senha do armazenamento de chaves de destino especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Crie um certificado Java KeyStore. |
| Descrição resumida | Resumo sobre o certificado. |

4. Clique no ícone gerenciar anexos ( E anexe um certificado JKS.
5. Para validar o certificado JKS, clique em **Validar armazenamentos/certificados**.
6. Clique em **Enviar**.

### Crie uma chave de assinatura JWT para Google Cloud Translator Service

Atribua uma chave de assinatura do Token da Web JSON (JWT) ao seu certificado Java KeyStore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Chaves de JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Campos do formulário de chaves de JWT

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador da chave de assinatura de JWT. |
| Armazenamento de chaves de assinatura | Certificado JKS válido para o qual você deseja atribuir a chave. |
| ID de chave | ID da chave para identificar qual chave é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens. |
| Algoritmo de assinatura | Algoritmo para assinar com a chave. |
| Senha da chave de assinatura | Senha associada à chave. Use a senha de exportação ou a senha do armazenamento de chaves de origem especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Crie um certificado Java KeyStore. |
| Ativo | Opção para ativar a chave. |

4. Clique em **Enviar**.

## Crie um provedor JWT para Google Cloud Translator Service

Adicione um provedor de Token da Web JSON (JWT) a Spoke do Google Cloud Translator Service.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Campos de formulário do Provedor JWT

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador do provedor JWT. |
| Intervalo de Vencimento (s) | Número de segundos que indica o tempo de vida do token do provedor JWT. Especifique 3600. |
| Configuração de Assinatura. | Chave de assinatura JWT. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Declarações padrão, insira os valores dessas declarações.

**Declarar**

| Nome da declaração | Valor da declaração |
|---|---|
| aud | https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token |
| iss | `client_email` Valor do arquivo JSON. |

6. Na lista relacionada Declarações personalizadas, crie o. **escopo** reivindique e insira seu valor como https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation .
7. Clique em **Atualizar**.

### Configuração da credencial do alias GoogleTranslation

Autorize ações de Spoke do Google Cloud Translator Service configurando a credencial do Google OAuth 2.0.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione a credencial do Google OAuth 2,0.
3. Abra o registro especificado em **Perfil de entidade OAuth** campo.
4. Em **Provedor JWT** Especifique o provedor JWT que você deseja usar.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para verificar se um token de acesso OAuth é gerado para se conectar aos serviços de tradução do Google, clique em **Obter token OAuth** Link relacionado da credencial do Google OAuth 2,0.

### Configuração dos atributos de conexão para o alias GoogleTranslation

Conete-se ao serviço de tradução do Google configurando a conexão do Google. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: connection_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
2. Aberto para o registro para **Google** .
3. Na lista relacionada Atributos do formulário Conexão HTTP(S), preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos do formulário Conexão HTTP(S)**

| Campo | Valor necessário |
|---|---|
| local | Local do cliente. Se o valor não for especificado ao criar uma conta no Google Cloud, especifique `global` . |
| project_id | Identificador de um projeto. Especifique *`project_id`*Valor do arquivo JSON. |
| versão | Versão da API para a qual os spokes relacionados são criados. O valor padrão é `v3beta1` .<br><br>Como o Google Now oferece suporte à versão v3, você pode substituir esse valor como `v3` . |

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

### Spoke do serviço Microsoft Azure Translator

O Microsoft Azure Translator Service Spoke fornece subfluxos e ações para detectar e traduzir texto inserido pelo usuário, usando o serviço de tradução automática da Microsoft. Tradução dinâmica suporte à detecção e tradução de textos únicos e vários textos.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

## Ativação

Ative o. Tradução dinâmica Plug-in (com.glide.dynamic_translation) ou o plug-in Microsoft Azure Translator Service Spoke (com.glide.microsoft_translation_spoke).

## Assinatura

Este spoke requer qualquer ServiceNow Assinatura Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.

## Versões com suporte

API versão v3 e v4.

## Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com Microsoft serviço de tradução. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

**Subfluxos do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Idioma de detecção [detect_language_v3] | Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada. Versões anteriores Xanadu O patch 3 usa fluxos v3. |
| Idioma V4 de detecção [detect_language_v4] | Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada. Versões de Xanadu O patch 3 usa fluxos v4. Para obter mais informações sobre fluxos v4, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Subfluxos do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Tradução de texto [translate_text_v3] | Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas. Este subfluxo usa v3 para versões anteriores e posteriores Xanadu Patch 3. |

## Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com Microsoft serviços de tradução.

**Ações do spoke**

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Idioma de detecção [detect_language_v3] | Detecta o idioma do texto de entrada. |
| Tradução de texto [translate_text_v3] | Traduz o texto de entrada para vários idiomas. |

## Requisitos da conta da Microsoft

Certifique-se de que você esteja registrado na Microsoft e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte Microsoft documentação.

Para obter informações sobre a API de texto do Microsoft Translator, consulte Microsoft documentação.

## Requisitos de aliases de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de credenciais e conexão .

Para usar os aliases de conexão do spoke, crie um registro de conexão associado e um registro de credencial para cada alias.

Este spoke usa o alias do MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation) para autorizar ações.

Estes são os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: Por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com .

> **Nota:** O URL fornecido aqui é apenas uma amostra. Os clientes de tradução da Microsoft podem precisar usar URLs de API personalizadas ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Clientes da Microsoft que usam *multisserviço* ou *tradução regional* os serviços também precisam conhecer seus *OCP-APIM-Assinatura-Região* E o URL da API podem conter uma referência regional. Consulte o portal do Azure para obter essas informações. Consulte Microsoft para obter mais detalhes.

Execute as tarefas a seguir para se conectar ao serviço de tradução automática da Microsoft.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criação de uma credencial para o alias MicrosoftTranslation

Autorize ações do spoke do Microsoft Azure Translator Service criando uma credencial para a conexão e o alias de credencial do MicrosoftTranslation.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Chaves de API** .
4. No formulário Credenciais de chave de API, preencha os campos.

**Campos do formulário Credenciais de chave de API**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador da credencial. |
| Ativo | Opção para ativar a credencial para uso. |
| Aplica-se a | MID Servers para os quais as credenciais são aplicáveis. As opções possíveis são:<br>○ Todos os MID Servers em sua rede.<br>○ MID Servers específicos. Neste caso, especifique os servidores em **MID Servers** campo. |
| MID servers | MID Servers específicos para os quais as credenciais são aplicáveis. Este campo é exibido somente quando você seleciona **MID Servers específicos** para **Aplica-se a.** campo. |
| Ordem | Sequência na qual a credencial é aplicada. |
| Chave de API | Código exclusivo que é passado para uma API para identificar a conexão. |
| Alias de credencial | Alias para usar a credencial. |

5. Selecione **Enviar**.

### Criação de uma conexão para o alias MicrosoftTranslation

Conete-se ao serviço de tradução da Microsoft criando uma conexão. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de estar no escopo da aplicação que você deseja para sua conexão. O escopo da aplicação padrão é **Microsoft Azure Translator Service spoke** .

Função necessária: connection_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione o alias do MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation).
3. Em **Conexões** clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Conexão HTTP(S), preencha os campos.

**Campos do formulário Conexão HTTP(S)**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conexão HTTP(s). |
| Credencial | Registro de credencial usado para autorizar a conexão. |
| Alias de conexão | Registro de alias a ser associado à conexão. O uso de um alias permite que você atualize o registro de conexão sem precisar reconfigurar ações ou atividades que usam o alias. |
| Ativo | Opção para ativar a conexão. |
| Domínio | Domínio em que a conexão é aplicável. |
| Construtor de URL | Opção para habilitar o sistema a criar a URL de conexão. Desmarque esta caixa de seleção. |
| URL de conexão | URL base para se conectar ao serviço de tradução da Microsoft. Por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com .<br>**Nota:** Este URL é apenas uma amostra. Os clientes de tradução da Microsoft podem precisar usar URLs de API personalizadas ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Verifique o portal do Azure para obter o URL da API.<br>Para obter mais informações, consulte Microsoft documentação. |
| Usar MID Server | Opção para usar um MID Server para esta conexão. |
| Tempo limite de conexão | Valor do tempo limite em milissegundos. Substitui a propriedade global para este uso. |
| Atributos | |
| Versão | Versão da API para a qual os spokes relacionados são criados. O valor padrão é v3. Não edite este valor. |
| Ocp-Apim-Subscription-Region | Valor do recurso de tradutor regional. Este valor é opcional ao usar um recurso de tradutor global.<br>**Nota:** Este valor é obrigatório para clientes que usam o da Microsoft *multisserviço* ou *tradutor regional* recursos.<br>Para obter informações sobre regiões compatíveis, consulte Microsoft documentação. |

5. Clique em **Enviar**.

### Ative a configuração do Microsoft Translator

. Microsoft serviço de tradução disponível para uso ativando o. Microsoft configuração do tradutor.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione **Microsoft** .
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Em **Preferências** escolha um tradutor como padrão para tradução ou detecção ou para ambos.

#### Preferências

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Marcar como padrão para tradução | Opção para marcar o tradutor como padrão para tradução. |
| Marcar como padrão para detecção | Opção para marcar o tradutor como padrão para detecção. |

**Nota:** Faça pelo menos uma configuração de tradutor como a configuração padrão para tradução para habilitar o. Tradução dinâmica experiência em formulários e fluxos de atividades.

5. Selecione **Atualizar**.

## Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v3

Implemente o contrato com subfluxos usando objetos complexos nos campos de entrada e saída para tradução dinâmica de texto.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:** Com Xanadu Versão do patch 3, as Configurações padrão do tradutor são atualizadas automaticamente para fluxos v4. Para obter mais informações, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4.

Os fluxos v3 anteriores ainda são compatíveis da seguinte forma. No entanto, Estrutura de exclusão a funcionalidade pode não estar disponível com v3.

Após um upgrade para versões anteriores a Xanadu Patch 3, as configurações do tradutor padrão que não são personalizadas são atualizadas automaticamente para fluxos v3.

Você precisa migrar manualmente para a versão v3 para as seguintes configurações de tradutor:

- Configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas em New York em diante.
- Configurações de tradutor personalizadas que você adicionou para integrar com um provedor de serviços de tradução de terceiros.

Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, implemente IntegrationHub subfluxos com objetos complexos nos campos de entrada e saída. Esses subfluxos são necessários para interagir com o provedor de serviços de tradução para detecção e tradução de idioma. Para obter informações sobre esta implementação, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione uma configuração de tradutor.
3. No formulário Configuração do tradutor, atualize esses campos.

#### Campos do formulário Configuração do tradutor

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Ativa a configuração do tradutor para integrar com Tradução dinâmica. |
| Versão | Versão do contrato usada em subfluxos. Selecione **v3** . |
| Escolha um subfluxo de tradução | IntegrationHub subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para traduzir o texto de entrada.<br>○ Para as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Traduzir texto [translate_text_v3].<br>○ Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método. |
| Escolha um subfluxo de detecção | IntegrationHub subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para detectar o idioma do texto de entrada.<br>○ Para as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Detectar idioma [detect_language_v3].<br>○ Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviço de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método. |
| Marcar como padrão para tradução | Marca o tradutor como a configuração padrão para tradução dinâmica de texto. |
| Marcar como padrão para detecção | Marca o tradutor como a configuração padrão para detectar o idioma do texto de entrada. |

4. Selecione **Atualizar**.

### Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4

Migre suas configurações de tradutor personalizadas para fluxos v4. A versão 4 flui para Tradução dinâmica estão disponíveis em Xanadu Versão do patch 3.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após atualizar para Xanadu Patch 3 ou superior, a atualização para fluxos v4 é aplicada automaticamente às configurações do tradutor padrão que não são personalizadas.

Você deve migrar manualmente as configurações de tradutor personalizadas ou personalizadas.

O uso de fluxos v4 garante que a funcionalidade de Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica está disponível.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Tradução dinâmica* > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione a configuração do tradutor que você deseja migrar para fluxos v4.
3. No formulário Configurações do tradutor, atualize os campos de acordo com a orientação a seguir.

**Campos do formulário Configuração do tradutor**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Ativo | Ativa a configuração do tradutor. |
| Versão | Versão do contrato usada em subfluxos. Selecione v4. |
| Escolha um subfluxo de tradução | O subfluxo para traduzir o texto de entrada.<br><br>Para configurações de tradutor padrão que foram personalizadas, selecione Traduzir texto . |
| Escolha um subfluxo de detecção | O subfluxo para detectar o texto de entrada.<br><br>Para configurações de tradutor padrão que foram personalizadas, selecione Detectar idioma . |
| Marcar como padrão para tradução | Marca o tradutor como o provedor padrão para tradução dinâmica de texto. |
| Marcar como padrão para detecção | Marca o tradutor como o provedor padrão para detecção do idioma do texto de entrada. |

4. Selecione **Atualizar**.



### Tradução dinâmica

Traduza conteúdo gerado pelo usuário em tempo real em sua instância para simplificar a comunicação para seus agentes e usuários finais.

Um caso de uso comum para Tradução dinâmica

Depois de ativar o. Tradução dinâmica(com.glide.dynamic_translation), você pode executar as seguintes tarefas usando um provedor de serviços de tradução:

- Detecta o idioma do texto de entrada
- Traduza o texto inserido pelo usuário de um idioma de origem para um idioma de destino

Para obter informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ative a Tradução dinâmica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Provedores de serviço de tradução padrão para Tradução dinâmica

Por padrão, a Tradução dinâmica é compatível com o seguinte Microsoft E provedores de serviço do Google para tradução automática.

- Aliases de conexões e credenciais e os atributos de conexão correspondentes.

  **Nota:** Você deve criar uma conexão para cada provedor de serviço de tradução e especificar as informações de credencial.

- IntegrationHub e ações para esses spokes.
  - Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
  - Spoke do Google Cloud Translator Service
- Configurações de tradutor

**Nota:** O serviço do Google Cloud Translator para Tradução dinâmica deve ser instalado a partir de ServiceNow Store.

## Usando Tradução dinâmica

Quando o administrador tiver configurado a Tradução dinâmica, procure o ícone de tradução ( ) ao lado de campos em formulários e em espaços de trabalho.

### Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades

Para uma experiência de localização perfeita em formulários e fluxos de atividades, você pode traduzir texto dinamicamente com base no idioma preferencial de um usuário.

## Tradução dinâmica em formulários

Você pode traduzir os valores do campo em formulários no ServiceNow AI Platform e os espaços configuráveis. Para obter mais informações sobre Tradução dinâmica suporte para espaços configuráveis, consulte Suporte à Tradução dinâmica para espaço configurável .

Para habilitar a tradução dinâmica no nível do campo nos Formulários da plataforma, consulte Habilite a tradução dinâmica para um campo. Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, selecione o ícone de tradução ( ) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido.

## Tradução dinâmica em fluxos de atividades

Você pode habilitar a tradução dinâmica em fluxos de atividades no ServiceNow AI Platform, Espaço configurável e Portal de serviços. Para obter mais informações sobre Tradução dinâmica suporte para espaços configuráveis, consulte Suporte à Tradução dinâmica para espaço configurável .

Use as propriedades de tradução dinâmica para habilitar ou impedir a opção de tradução dinâmica no fluxo de atividades das tabelas listadas. Quando habilitado, selecione o ícone de tradução ( ) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido de cada comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Tradução dinâmica.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Limitações de tamanho para provedores de serviços de tradução

A seguir estão as limitações de comprimento para provedores de serviços de tradução:

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5 000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30 000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte Documentação do Google .
- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50 000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50 000 caracteres. Para obter mais informações, consulte Documentação da Microsoft .

**Nota:** Começando com Rome versão, você pode usar Tradução dinâmica sem a função snc-internal.

### Habilite a tradução dinâmica para um campo

Traduza o texto gerado dinamicamente para um campo nos Formulários da plataforma habilitando a tradução dinâmica no nível do campo. Você pode traduzir o texto com base no idioma preferencial de um usuário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica o oferece suporte somente aos seguintes tipos de campo:

- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Área de texto pequeno de várias linhas
- Texto Amplo
- HTML

**Nota:**

- A seguir estão as limitações de comprimento para provedores de serviços de tradução:
  - Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5 000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30 000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte Documentação do Google .
  - Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50 000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50 000 caracteres. Para obter mais informações, consulte Documentação da Microsoft .
- Não é possível traduzir um campo em Espaço do agente formulários.

### Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário, por exemplo, um formulário de Incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no campo obrigatório e selecione **Configurar Dicionário** .
3. Na lista relacionada Atributos, clique em **Novo** .
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Campos do formulário Atributo de dicionário**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Atributo | Tradução dinâmica habilitada |
| Valor | verdadeiro |

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

**Tradução dinâmica para um campo**

Um ícone de tradução aparece ao lado do campo. O usuário conectado pode clicar neste ícone para traduzir o texto para o idioma preferencial do usuário usando o provedor de serviço de tradução padrão especificado nas configurações do tradutor. Para obter informações sobre mensagens de erro durante a tradução, consulte Mensagens de erro em Tradução dinâmica.

**Nota:** Se você não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, não poderá exibir o ícone de tradução .

### Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) traduz as conversas de bate-papo de um idioma para outro. Essa tradução permite que agentes e solicitantes tenham conversas de bate-papo entre si sem a necessidade de um idioma compartilhado.

Por exemplo, um solicitante que fala apenas francês inicia uma conversa com um atendente que fala apenas inglês. Do ponto de vista do solicitante, toda a conversa é conduzida em francês, enquanto do ponto de vista do agente, toda a conversa é conduzida em inglês.

O DTAC permite o suporte cruzado de várias localidades e os projetos de fusão e aquisição economizem tempo e dinheiro ao lidar com volumes maiores de conversas de bate-papo de outras regiões.

**Nota:**

- O DTAC é compatível com o Espaço do agente, não no Suporte do Connect.
- O DTAC não é compatível quando o piloto automático está em andamento. Quando o solicitante responde aos avisos dos tópicos do piloto automático, essas respostas não são traduzidas para o agente, mesmo que o DTAC esteja ativado para a conversa. Consulte Piloto automático para conversas para obter mais informações.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como o DTAC funciona

DTAC usa Dynamic Translation e um provedor de serviço de tradução para traduzir conversas de bate-papo em tempo real. Dentre os provedores de serviços de tradução disponíveis estão:

- Configuração do spoke do serviço de tradutor em nuvem do Google
- Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
- Microsoft Azure OEM

## Clientes mobile

O DTAC está disponível para solicitantes no Bate-papo do agente para dispositivos móveis para iOS e Android.

## Limitações de idioma

Embora os plug-ins I18N correspondentes estejam ativos, o DTAC não é compatível com a tradução dos seguintes idiomas:

- Português brasileiro
- Francês canadense

## Suporte à tradução limitado a um idioma

O DTAC só pode oferecer suporte à tradução de um idioma para outro, portanto, os agentes ou gerentes adicionais que ingressam nas sessões de bate-papo devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

- Transferências de bate-papo do agente - Os agentes que transferem conversas de bate-papo devem falar o mesmo idioma.
- Gerentes que ingressam na conversa de bate-papo - Os gerentes que ingressam na conversa de bate-papo para monitorar ou ajudar os agentes devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

## Resumos de bate-papo

DTAC também traduz resumos de bate-papo.

## Estados de presença do agente

O DTAC não converte os estados de presença do agente.

## Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

### Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução

Comece a traduzir artigos depois que eles forem publicados e atribuídos a você para tradução.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).
- Habilite a propriedade *glide.knowman.translation.enable_translation_task*. Para obter mais informações, consulte Gestão de traduções .

Função necessária: administrador, knowledge_admin ou knowledge

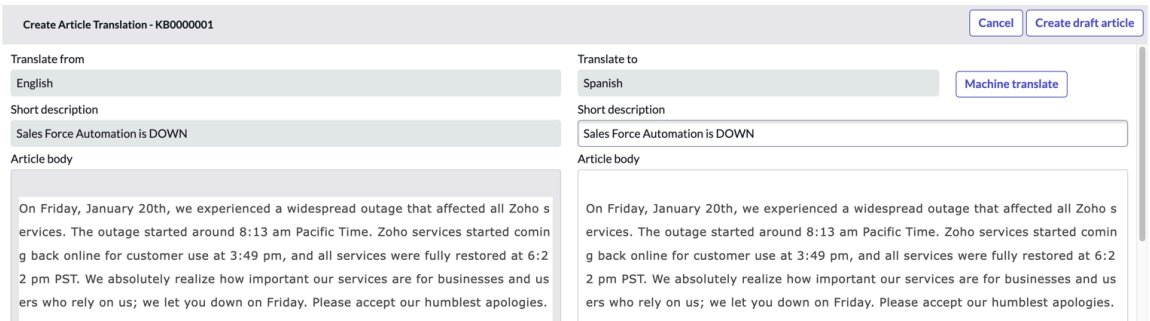
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Este procedimento foi substituído pelo Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Framework de localização suporte para Base de conhecimento. Essas informações são fornecidas para o contexto legado.

Para informações sobre como os administradores configuram a API de tradução, consulte DynamicTranslation API.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Na página Tarefas de tradução de conhecimento, selecione uma das tarefas de tradução listadas atribuídas a você.
3. Selecione **Traduzir**.
   Os painéis **Traduzir de** e **Traduzir para** estão lado a lado para facilitar a comparação, conforme mostrado na figura a seguir.




4. Selecione **Tradução automática** para traduzir automaticamente para os idiomas de destino.
5. Selecione **Criar artigo de rascunho** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
   Se um artigo traduzido já estiver presente para esse idioma, uma nova versão de rascunho substituirá o conteúdo traduzido existente.
6. Selecione **Publicar**.

**Nota:** por padrão, a versão traduzida é sempre criada como v1.0 para que a versão primária permaneça a mesma para todas as versões traduzidas. Para obter mais informações, consulte Artigos traduzidos da base de conhecimento sempre mostram a versão primária 1.0, independentemente da versão usada para tradução .

### Resultado

O rascunho recém-criado é listado na guia **Versões traduzidas**.

#### DynamicTranslation API

Você pode usar *DynamicTranslation* API para traduzir texto em tempo real em vários idiomas usando provedores de serviços de tradução.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta API está disponível como parte das APIs do servidor, APIs do cliente e APIs do Portal de serviços para interagir com provedores de serviços de tradução. Consulte DynamicTranslation - com escopo e. DynamicTranslation - Cliente .

Não importa o provedor de serviço de tradução escolhido, essa API funciona em um conjunto padrão de entradas e saídas e exibe códigos de erro e mensagens padrão.

Há algumas limitações ao integrar com um provedor de serviços de tradução para habilitar o. Tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Limitações na Tradução dinâmica.

### Tradução dinâmica spoke

. Tradução dinâmica o spoke fornece ações para habilitar a capacidade de traduzir vários textos de um idioma para um ou mais idiomas e detectar o idioma de vários textos sem problemas.

. Tradução dinâmica As APIs podem ser acessadas em ServiceNow através dos seguintes pontos de acesso:

- Servidor
- Cliente da plataforma
- Cliente do Portal

Em Zurich versão, o. Tradução dinâmica o spoke permite que você acesse Tradução dinâmica. Flow Designer.

. Tradução dinâmica O spoke é um plug-in (com.glide.dynamic_translation.spoke) que está disponível com a ativação do Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation).

. Tradução dinâmica o spoke contém ações criadas correspondentes a Tradução dinâmica APIs.

As ações a seguir são criadas no Zurich versão em Tradução dinâmica spoke:

**Tradução dinâmica APIs e ações do spoke**

| Nome da Ação | API |
|---|---|
| Detectar idioma | GetDetectedLanguage() |
| Detectar idiomas | GetDetectedLanguages() |
| Traduzir texto | GetTranslation() |
| Traduzir textos | GetTranslations() |
| Está com a Tradução dinâmica habilitada | IsDynamicTranslationHabilitado() |

Para obter mais informações sobre como acessar as ações do Flow Designer, consulte Acesso Tradução dinâmica ações do spoke de Workflow Studio.

### Acesso Tradução dinâmica ações do spoke de Workflow Studio

Acesso Tradução dinâmica ações do spoke de Workflow Studio para detectar e traduzir texto gerado pelo usuário.



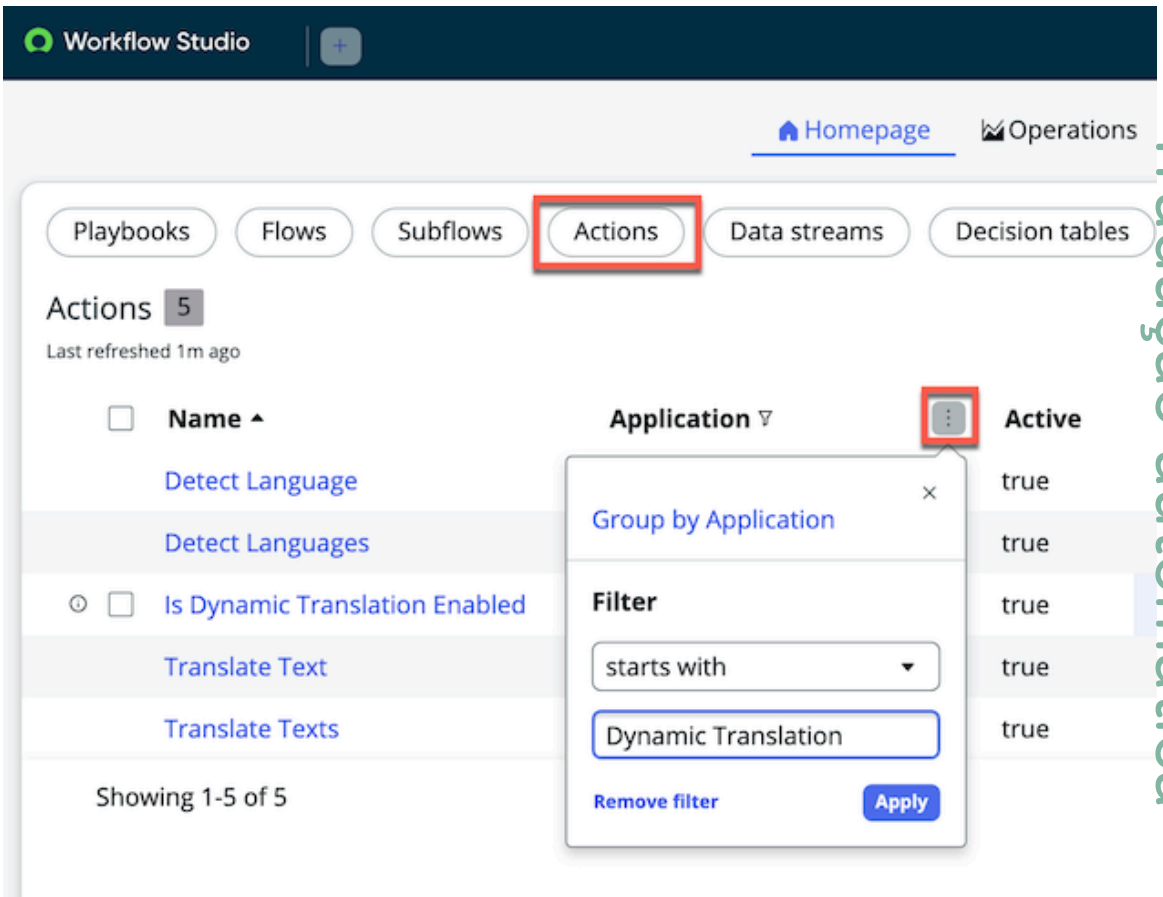
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Tradução dinâmica o spoke (com.glide.dynamic_translation.spoke) é ativado com Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) e configure um provedor de serviço de tradução automática para detecção e tradução.
- Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Selecione **Ações** .
3. Em **Aplicação** , selecione o ícone mais opções ( e use o filtro para pesquisar Tradução dinâmica.




Todas as ações criadas no Tradução dinâmica os spokes são exibidos.

Para obter mais informações, consulte Ações em Tradução dinâmica spoke.

### Spoke de detecção de idioma

. ServiceNow Serviço de detecção de idioma Spoke é um serviço interno de detecção de idioma oferecido pelo ServiceNow plataforma. Ele fornece um único subfluxo e ação para identificar o idioma de um determinado texto.

. ServiceNow O plug-in Spoke do Serviço de detecção de idioma (com.glide.language_detection_spoke) está disponível com a ativação de Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation).



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este spoke cria uma entrada chamada ServiceNow em Tradução dinâmica Da tabela Configurações do tradutor (sn_dt_translator_configuration). Por padrão, esta entrada está ativa e marcada como padrão para detecção. Para configurar seu próprio serviço de detecção de idioma, consulte Integração com outros serviços de tradução.

## Assinatura

Este spoke requer qualquer ServiceNow Assinatura Professional ou superior e inclui Tradução dinâmica.

## Versões com suporte

API versões v3 e v4.

## Subfluxo do spoke

O spoke fornece o subfluxo no estado Publicado para integrar com o. ServiceNow serviço de detecção de idioma.

**Subfluxo do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Entradas | |
| Idioma de detecção [detect_language_v3] ou [detect_language_v4] | Detecta os idiomas dos textos usando ServiceNow Serviço de detecção de idioma.<br><br>O v4 flui para Tradução dinâmica são compatíveis com Xanadu Versão do patch 3. Para obter mais informações, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4. |

## Ação do spoke

O spoke fornece a ação no estado Publicado para integrar com o. ServiceNow serviço de detecção de idioma.

**Ação do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Entradas | |
| Idioma de detecção [detect_language_v3] ou [detect_language_v4] | Detecta os idiomas dos textos usando ServiceNow Serviço de detecção de idioma.<br><br>O v4 flui para Tradução dinâmica são compatíveis com Xanadu Versão do patch 3. Para obter mais informações, consulte Migre Configurações personalizadas do tradutor para fluxos v4. |

. ServiceNow O serviço de detecção de idioma usa o seguinte Tradução dinâmica APIs para detectar o idioma dos textos de entrada:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- GetDetectedLanguage: Fornece texto para identificar os idiomas.
- GetDetectedLanguages: Fornece textos para identificar os idiomas.

Para obter mais informações, consulte DynamicTranslation API.

### Mapeamento de código de idioma em Tradução dinâmica

Tradução dinâmica permite que você adicione mapeamento entre ServiceNow® códigos de idioma e os códigos de idioma usados pelo provedor de serviços de tradução terceirizado.

- Você pode criar um código de idioma para mapear o. ServiceNow® código do idioma.
- Você pode exibir os registros de mapeamento de código de idioma padrão na tabela Mapeamento de código de idioma [sn_trans_commons_language_code_mapping].
- Você pode associar o mapeamento do código de idioma a um registro de configuração do tradutor. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de tradutor personalizada.

**Nota:** Por padrão, os mapeamentos de código de idioma são incluídos nos registros de Microsoft Azure Serviço de tradutor e. Serviço de tradução do Google Cloud. Esses registros pré-configurados para provedores de terceiros estão disponíveis na tabela Configurações do tradutor [sn_dt_translator_configuration].

Para adicionar um novo mapeamento de código de idioma, consulte Crie um mapeamento de código de idioma.

### Crie um mapeamento de código de idioma

Crie um mapeamento de código de idioma para mapear o. ServiceNow® códigos de idioma com os códigos de idioma dos provedores de serviços de tradução.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Mapeamentos de código de idioma**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Campos do formulário Mapeamento de código de idioma

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Código de idioma | Idioma para o qual um ServiceNow® o registro de mapeamento de código de idioma está sendo criado. |
| Código de idioma mapeado | Código do idioma do provedor de serviços de tradução com o qual ServiceNow® o código de idioma está sendo mapeado. |
| Nome | Identificador do idioma e do código de mapeamento.<br><br>O nome é preenchido automaticamente usando o código do idioma e o código do idioma mapeado no formato "Código do idioma -> Código do idioma mapeado".<br><br>Por exemplo, fq -> fr-CA. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Os usuários podem editar os campos, se necessário. |

4. Clique em **Enviar**.

**Nota:** Depois de criar o mapeamento de código de idioma, associe-o a uma configuração de tradutor correspondente para mapear o existente ServiceNow® código do idioma.

### Referência para Tradução dinâmica

Obter detalhes sobre Tradução dinâmica domain separation, propriedades, ações, limitações e mensagens de erro.

### Domain Separation e Tradução dinâmica

O Domain Separation é compatível com Tradução dinâmica e estão configurados para se aplicar às configurações do tradutor e. Estrutura de exclusão. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer). Para obter informações sobre como solicitar a ativação do plug-in, consulte Solicitação de separação de domínio em Tradução dinâmica.

## Como o Domain Separation funciona no Tradução dinâmica

Um provedor de serviços com instâncias separadas por domínio pode implementar a estrutura de Tradução dinâmica para que os usuários possam usar os provedores de serviço de tradução configurados nas configurações de tradutor específicas para seu domínio. As configurações do tradutor são separadas por processo em Tradução dinâmica. Todos os provedores de serviço de tradução configurados nas configurações de tradutor do domínio primário estão disponíveis em domínios secundários.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma configuração de tradutor no domínio global está visível em todos os outros domínios. Em qualquer domínio, um usuário só pode exibir as configurações do tradutor configuradas nos seguintes domínios:

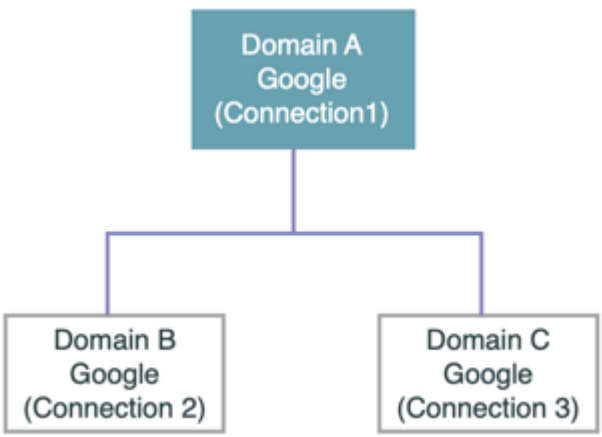
- Domínio atual
- Domínios primários
- Domínio global

**Nota:** Se houver várias configurações de tradutor em um domínio para o mesmo provedor de serviços de tradução, a configuração do tradutor do domínio atual ou do domínio primário mais próximo será considerada para a tradução dinâmica.

Além disso, diferentes conexões podem ser configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial de um provedor de serviços de tradução em vários domínios. No entanto, credenciais e conexões são separadas por dados. Portanto, uma conexão configurada em um domínio secundário fica visível nos domínios primários. Para obter informações sobre separação de domínio para conexões e credenciais, consulte Separação de domínio para credenciais e conexões .

Como exemplo, considere o seguinte cenário:

**Conexões para um provedor de serviços de tradução em vários domínios**




Diferentes conexões são configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial do Google em vários domínios. No Domínio A, todas as seguintes conexões ficam visíveis:

- Conexão 1
- Conecção2
- Conexão 3

**Nota:** Quando várias conexões ativas estão visíveis para a mesma conexão e alias de credencial em um domínio, a conexão com a ordem mais alta recebe prioridade quando **Suporte a várias conexões ativas** está marcada.

## Tabela separada por domínio

Configuração do tradutor [sn_dt_translator_configuration].



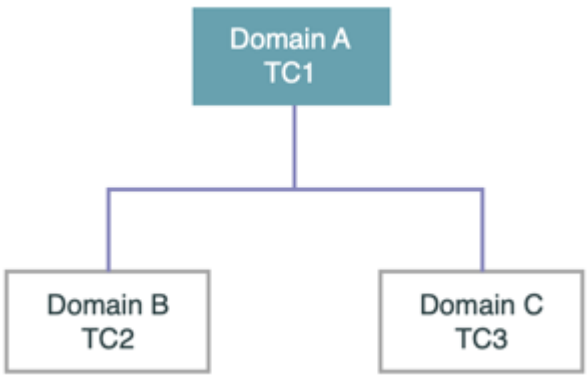
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração do tradutor padrão para um domínio

A configuração do tradutor padrão do domínio atual é sempre considerada para tradução dinâmica. Se o domínio atual não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, a configuração de tradutor padrão disponível do primário mais próximo será considerada.

Um domínio pode ter várias configurações de tradutor padrão. Também nesse caso, a configuração do tradutor padrão do domínio atual é considerada para tradução dinâmica. Por exemplo, vamos considerar o seguinte cenário:

### Domain Separation na Tradução dinâmica




No Domínio B, TC1 e TC2 estão visíveis. No Domínio B, o TC2 é definido primeiro como a configuração do tradutor padrão. No Domínio A, o TC1 é substituído e definido como a configuração do tradutor padrão. Isso resulta em várias configurações de tradutor padrão no Domínio B. Neste caso, quando no Domínio B, o TC2 é usado como a configuração de tradutor padrão para tradução dinâmica.

## Substituição de uma configuração de tradutor

Em qualquer domínio, você pode substituir a configuração do tradutor desse domínio ou do domínio primário. A configuração do tradutor substituída de um domínio primário também está visível em domínios secundários. No entanto, a configuração do tradutor substituída de um domínio secundário não está visível no domínio primário.

Depois de substituir uma configuração de tradutor do mesmo domínio, somente a configuração de tradutor substituída ficará visível nesse domínio.

Depois de substituir uma configuração de tradutor de um domínio primário, os seguintes cenários acontecem:

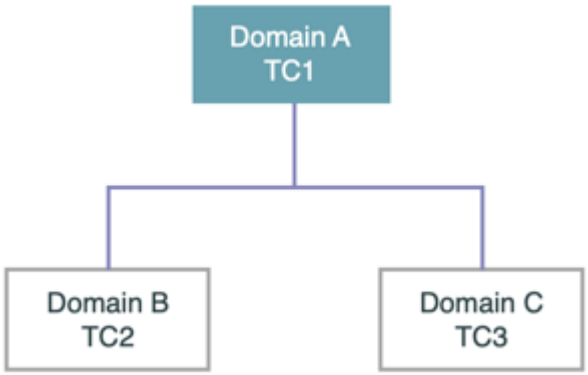
- Somente a configuração do tradutor substituída está visível no domínio secundário.
- . **Substituições** o campo da configuração do tradutor substituída se refere à configuração do tradutor original do domínio primário.

Como exemplo, considere o seguinte cenário:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Domain Separation na Tradução dinâmica




Você pode substituir uma configuração de tradutor TC1 do Domínio B. Depois de substituir, somente a configuração substituída TC1 estará disponível no Domínio B e o. **Substituições** O campo de TC1 refere-se a **TC1** do domínio primário.

## Separação de domínios em Estrutura de exclusão

. Estrutura de exclusão módulo em Tradução dinâmica o oferece suporte à separação de domínios. Cada domínio em uma instância pode ter seu próprio conjunto de Estrutura de exclusão, portanto, as regras são específicas para um domínio. Ativação de Estrutura de exclusão em uma instância se aplica a todos os domínios na instância. Para obter mais informações, consulte Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica.

**Tópicos relacionados**

Domain Separation para provedores de serviço

### Propriedades de Tradução dinâmica

Use Tradução dinâmica propriedades para personalizar, configurar e controlar os recursos de tradução.

Usando a função de administrador, navegue até **Tradução dinâmica** > **Propriedades** para exibir e editar essas propriedades.

**Nota:** Algumas propriedades, como Virtual Agent as propriedades, aparecem neste módulo somente quando os plug-ins relacionados estão ativados.

#### Propriedades Tradução dinâmica

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Fluxo de atividades | |
| Tabelas de lista de permissões<br><br>sn.dt.activity_stream.allow_list | Lista de tabelas (separadas por vírgu<br>opção de traduzir o conteúdo está ha<br>atividades (anotações de trabalho e<br><br>Exemplo: sn_hr_core_case, tare<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades Tradução dinâmica

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Tabelas de lista de bloqueios<br><br>sn.dt.activity_stream.block_list | Lista de tabelas (separadas por vírgu<br>a opção de traduzir o conteúdo está<br>atividades (anotações de trabalho e<br><br>Exemplo: `change_request`, `sn_hr_core_case_payroll` .<br><br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum |
| Estrutura de exclusão | |
| Estrutura de exclusão<br><br>sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework | Habilita Estrutura de exclusão na<br>padrão é Habilitado quando T<br>está ativado.<br><br>Em uma instância separada p<br>propriedade se aplica a todos<br>Não é possível habilitar Estrutu<br>domínio. |
| Virtual Agent | |
| Ativa a Tradução dinâmica de html<br><br>com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html | Habilita a tradução dinâmica para ht<br>controles de texto de sa que cont<br>Agent. Para obter mais informações<br>avançados de entrada e de saída pad<br>integração de bate-papo personaliza<br><br>Instalado com Tradução dinâmic<br>para Virtual Agent plug-in<br>(com.glide.cs.dynamic.transla<br>Para obter informações, cons<br>de idioma e tradução automática din<br>Agent conversas de bate-papo aprim |
| Ativa a tradução dinâmica de mensagens que contêm URLs<br><br>com.glide.cs.dynamic.translation.enable.translating.message.containing.urls | Habilita a tradução dinâmica para m<br>URLs.<br><br>Instalado com Tradução dinâmic<br>para Virtual Agent plug-in<br>(com.glide.cs.dynamic.transla<br>Para obter informações, cons<br>de idioma e tradução automática din<br>Agent conversas de bate-papo aprim |

### Ações em Tradução dinâmica spoke

Ações no Tradução dinâmica o spoke é criado para acessar o. Tradução dinâmica APIs de Workflow Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tradução dinâmica Ações do spoke**

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Idioma de detecção [detect_language] | Detecta o idioma do texto usando o tradutor configurado. |
| Idiomas de detecção [detect_languages] | Detecta os idiomas de vários textos usando o tradutor configurado. |
| . Tradução dinâmica Habilitado [is_dynamic_translation_enabled] | Verifica se Tradução dinâmica O plug-in (com.glide.dynamic_translation) está instalado e configurado para um Provedor de serviços de tradução.<br>• Se a entrada estiver vazia, verificará se um Provedor de serviços de tradução padrão está configurado.<br>• Se um tradutor for fornecido, verifica se esse provedor de serviços de tradução está configurado. |
| Tradução de texto [translate_text] | Traduz texto para vários idiomas usando o provedor de serviços de tradução configurado. A ação pode traduzir uma cadeia de caracteres de texto em vários idiomas de destino. |
| Tradução de textos [translate_texts] | Traduza textos para vários idiomas usando o provedor de serviço de tradução configurado. A ação pode traduzir uma matriz de textos em vários idiomas de destino. |

## Códigos de erro padrão

Quando ocorre um erro, os códigos de erro são preenchidos com o motivo do erro. Consulte as informações a seguir para obter os códigos de erro padrão que aparecem enquanto você trabalha no Tradução dinâmica ações do spoke correspondentes a Tradução dinâmica APIs.

- Tradução dinâmica - Com escopo
- Tradução dinâmica - Cliente

### Limitações na Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de algumas limitações ao integrar com um provedor de serviços de tradução para habilitar o. Tradução dinâmica.

## Limitações de tamanho para provedores de serviços de tradução

A seguir estão as limitações de comprimento para provedores de serviços de tradução:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5 000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30 000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte Documentação do Google .
- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 50 000 caracteres, incluindo espaços. O texto de entrada para detecção também tem um limite máximo de 50 000 caracteres. Para obter mais informações, consulte Documentação da Microsoft .

## Suporte de idioma para provedores de serviços de tradução

Nem todos os provedores de serviços de tradução oferecem suporte aos mesmos idiomas ServiceNow AI Platform.

Para obter informações sobre os idiomas compatíveis com Google para tradução, consulte Google documentação .

Para obter informações sobre os idiomas compatíveis com Microsoft para tradução, consulte Microsoft documentação .

### Mensagens de erro em Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de alguns cenários de erro ao usar Tradução dinâmica.

## Mensagens de erro em formulários e fluxos de atividades

As mensagens de erro são exibidas quando o texto não pode ser traduzido dinamicamente nos fluxos de atividade de formulários.

**Fluxos de atividades e formulários**

| Cenário | Mensagem de erro |
|---|---|
| O campo não tem valor.<br>**Nota:** Este cenário é aplicável somente para campos no formulário. | Nenhum texto a ser traduzido. |
| O texto a ser traduzido já está no idioma preferencial do usuário conectado. | Este conteúdo foi escrito no idioma de sua preferência. Não há necessidade de traduzir. |
| O provedor de serviços de tradução padrão não pode traduzir o texto para o idioma preferencial do usuário. | O texto não pode ser traduzido para seu idioma de preferência. |
| Credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução em **Credenciais e conexões** não são válidos. | Credenciais ausentes ou inválidas. Entre em contato com o administrador. |
| O texto a ser traduzido excedeu o tamanho máximo compatível com o provedor de serviços de tradução padrão. | O texto excedeu o tamanho máximo. |
| Erro durante a tradução. Os motivos possíveis são:<br>• Credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução em **Credenciais e conexões** o submódulo está ausente.<br>• A tradução atingiu o tempo limite. | Não é possível traduzir. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fluxos de atividades e formulários

| Cenário | Mensagem de erro |
| --- | --- |
| • Qualquer outro problema com o provedor de serviços de tradução. Por exemplo, o esgotamento de credenciais para mais transações. | |

## Mensagens de erro na configuração do tradutor

### Configuração de tradutor

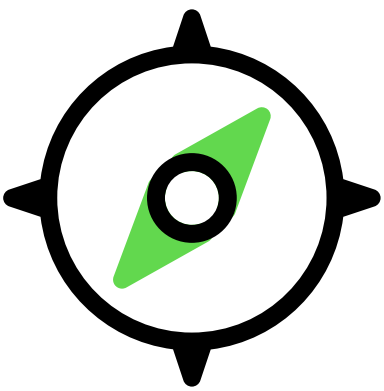
| Cenário | Mensagem de erro |
| --- | --- |
| Quando não há subfluxo válido associado à configuração do tradutor. | Um subfluxo de detecção ou de tradução é necessário para uma configuração de tradutor válida. |
| Quando vários mapeamentos de código de idioma são selecionados para o mesmo código de idioma | Vários mapeamentos de código de idioma não podem ser selecionados para os mesmos códigos de idioma: xx. |

## Framework de localização

. ServiceNow® Framework de localização a aplicação padroniza e aprimora o processo de tradução de artefatos em toda a plataforma por meio de fluxos de trabalho configuráveis. Esses artefatos incluem ServiceNow® Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos, e. Modelos de documentos de ServiceNow® Prestação de serviços de RH.

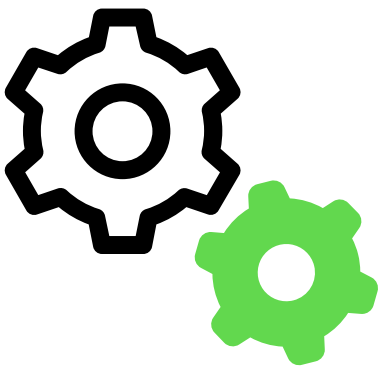
## Iniciar

Explorar Framework de localização



Saiba como Framework de localização lida com traduções e artefatos.

Como configurar o Framework de localização



Configure e implemente a localização para sua instância.

Solicitar traduções

Faça solicitações de traduções e localização.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Criar projetos de tradução | Monitoramento Framework de localização | Referência do Framework de localização |
| --- | --- | --- |
| | | |
| Gerencie e aprove projetos e realize traduções de artefatos e tarefas de localização únicas ou agrupadas. | Rastrear Framework de localização desempenho e comportamento. | Familiarize-se com terminologia específica e outros Framework de localização materiais de referência. |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização em ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Fóruns da comunidade do ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar Framework de localização

Saiba mais sobre Framework de localização aplicativo que permite um processo de localização sistemático para que você possa fornecer uma experiência do usuário perfeita em vários idiomas.

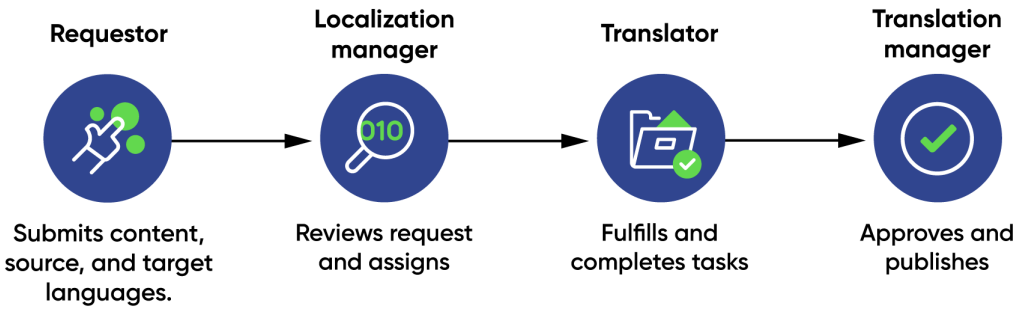
## Visão geral Framework de localização

. Framework de localização agiliza o processo de adaptação e tradução ServiceNow para atender às necessidades de diferentes regiões e idiomas. Com esta aplicação, os usuários podem criar e gerenciar projetos de tradução, atribuir tarefas a tradutores e rastrear o andamento. . Framework de localização o também oferece suporte à criação de pacotes de idiomas, que contêm conteúdo traduzido para idiomas específicos. As organizações podem garantir que suas ServiceNow as instâncias são acessíveis e fáceis de usar para usuários em todo o mundo, reduzindo o tempo e o esforço necessários para a localização.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O processo de localização




## Benefícios do Framework de localização

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Defina e use artefatos de linguagem personalizados, além de instalar plug-ins de produto específicos a artefatos. | Configurações de artefato | Administradores |
| Ajuste Framework de localização preferências de tradução e fluxos de trabalho | Configurações de Framework de localização | Administradores |
| Solicitar traduções | Solicitar traduções | Editores, gerentes e solicitantes |
| Gerenciar projetos de tradução | Crie um projeto de localização | Gerentes |
| Agrupe projetos de tradução | Adicione um item de solicitação de localização a um projeto | Gerentes |
| Executar projetos de tradução | Execute uma tarefa de localização | Executantes |
| Aprovar e publicar localizações e traduções | Aprovar uma tarefa de localização | Executantes |
| Use artefatos na localização, com suporte para Virtual Agent e vários outros ServiceNow produtos. | Artefatos compatíveis em Framework de localização | Administradores, gerentes e usuários |

**Nota:** Framework de localização Não é compatível com Domain Separation.

### Artefatos compatíveis em Framework de localização

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para determinados artefatos e traduz o conteúdo dos itens de artefato.

Com a ativação do Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer), alguns artefatos estão disponíveis por padrão. Alguns artefatos exigem a instalação dos plug-ins de produto específicos do artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Artefatos disponíveis com Framework de localização instalação

Os artefatos a seguir estão disponíveis com a instalação de Framework de localização:

- Item do catálogo ( Catálogo de serviços)
- Modelo de NLU ( Compreensão da linguagem natural Modelos)
- Pesquisas ( Avaliações e pesquisas)

## Artefatos disponíveis com plug-ins específicos de artefato

Os artefatos a seguir estão disponíveis com a instalação de plug-ins de produto específicos a artefatos após a instalação de Framework de localização.

- Virtual Agent Tópico - Disponível com a ativação do Glide Virtual Agent Plug-in Lite (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Conteúdo do bloco de modelo de documento - Disponível com a ativação do plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresa [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Modelo de documento HTML - Disponível com a ativação do plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresa [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Base de conhecimento artigo - Disponível com a ativação do plug-in Gestão de conhecimento Advanced [com.snc.knowledge_advanced] e definido `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation`propriedade como verdadeira.
- Notificações por e-mail, modelos de e-mail e layout de e-mail - Disponível com a ativação do plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

### Framework de localização suporte para Catálogo de serviços itens

Framework de localização habilita a tradução de Catálogo de serviços Itens quando um item do catálogo é solicitado para tradução em um idioma e um item solicitado de localização (LRITM) é criado.

## Localizando Catálogo de serviços itens

Você pode executar as seguintes tarefas em Framework de localização para traduzir o. Catálogo de serviços itens.

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato Item do catálogo. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITM solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo do Catálogo de serviços usando diretamente a opção editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo, envie o conteúdo para o TMS, envie o conteúdo por e-mail, exporte e importe o conteúdo do Catálogo de serviços item.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral da localização do Catálogo de serviços itens do Informações de localização painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para solicitar traduções de um item do catálogo, consulte Solicitar traduções para itens do Catálogo de serviços .

### Framework de localização suporte para construtor de catálogo em Catálogo de serviços

Framework de localização habilita a tradução de Catálogo de serviços itens diretamente do painel do construtor de catálogo em Catálogo de serviços.

Você pode executar as seguintes tarefas no painel Construtor de catálogo em Catálogo de serviços. Framework de localização plug-in do instalador ( *com.glide.localization_framework.installer*) está instalado:

- Use **Status da tradução** guia que é exibida quando um Catálogo de serviços o item é selecionado para executar as seguintes tarefas:
  - Exibir a lista de todos os idiomas ativos.
  - Solicite a tradução do Catálogo de serviços usando diretamente o. **Tradução da solicitação** opção se *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode*a propriedade está definida como verdadeira.

    **Nota:** Você pode solicitar traduções para os itens nos idiomas ativos somente se Framework de localização a configuração está disponível para o idioma específico.

  - Exiba o status da tradução do Catálogo de serviços itens.

    **Nota:** O status da tradução do Catálogo de serviços os itens são baseados no status e na conclusão do Framework de localização trabalhos do programador.

  - Use **Editar tradução** caso *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode*A propriedade é definida como falsa, para que você possa traduzir e publicar as traduções automaticamente na IU ad hoc.

    **Nota:** A opção de tradução automática só estará disponível se Framework de localização a configuração está disponível para esse idioma específico.

- Solicite as traduções do Catálogo de serviços itens ao criar os itens.

Para obter mais informações sobre Framework de localização integração com o construtor de catálogo, consulte Integração da Estrutura de localização com o Construtor de catálogo .

### Designer do Virtual Agent integração com Framework de localização

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização permite traduzir Virtual Agent tópicos que usam os modos de tradução compatíveis com Framework de localização com ou sem uma tarefa de localização.

## Localizando Virtual Agent tópicos

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização o permite que você execute as seguintes tarefas.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com Virtual Agent artefato. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Traduza o conteúdo diretamente do Designer do Virtual Agent usando a opção de edição.
- Leia, edite, traduza automaticamente, exporte e importe o conteúdo do Virtual Agent. Designer do Virtual Agent. Virtual Agent o artefato é configurado nas configurações de localização.

  **Nota:**

  - **Nota:** Você precisa da função localization_editor para editar o conteúdo traduzido da IU de comparação do Designer do Virtual Agent diretamente. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

  - Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.

- Solicitar traduções de Designer do Virtual Agent.

  **Nota:** A solicitação de traduções cria tarefas de localização. Você precisa da função localization_requester para solicitar traduções.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral da localização do Virtual Agent tópicos do Informações de localização painel.

Para obter mais informações sobre como localizar o. Virtual Agent tópicos no Designer do Virtual Agent, consulte Virtual Agent Localização .

### Framework de localização suporte para Compreensão da linguagem natural modelos

Framework de localização o integra-se ao Workbench de NLU para traduzir o. Compreensão da linguagem natural juntamente com suas intenções, enunciados e entidades associadas em vários idiomas.

## Localizando Compreensão da linguagem natural modelos

A integração de Framework de localização com Workbench de NLU o permite que você execute as seguintes tarefas.

- Configurar automaticamente o. NLU Modelo de artefato na tabela Configuração de artefatos [sn_lf_config] com a ativação do Framework de localização plug-in (com.glide.localization_framework.installer).
- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com Compreensão da linguagem natural artefatos de modelos. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Solicitar traduções para Compreensão da linguagem natural E traduza o conteúdo da tarefa de localização usando os modos de tradução.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Traduza o conteúdo do Compreensão da linguagem natural diretamente do Workbench de NLU.

  **Nota:** Somente usuários com a função localization_editor podem traduzir conteúdo na IU de comparação do Compreensão da linguagem natural modelo no Workbench de NLU. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

**Nota:** A localização de Compreensão da linguagem natural os modelos exigem mapeamento entre Compreensão da linguagem natural modelos em um idioma e seus equivalentes em outros idiomas para usar o suporte à estrutura de localização.

Para obter mais informações sobre localização Compreensão da linguagem natural modelos, consulte Traduza modelos de NLU .

### Framework de localização Suporte para pesquisas

Framework de localização Permite a tradução de itens de pesquisa quando uma solicitação de tradução para uma pesquisa é criada e quando um item solicitado de localização (LRITM) é criado.

## Localizando pesquisas

A extensão do Framework de localização as capacidades para pesquisas permitem que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato de pesquisa. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo das pesquisas diretamente usando a opção editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos elementos da pesquisa.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Explorando Tradução dinâmica.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral da localização das pesquisas do Informações de localização painel.

Para obter mais informações sobre como solicitar e editar tradução de pesquisas, consulte Solicitar traduções para pesquisas e. Edite traduções de pesquisas .

### Framework de localização suporte para Base de conhecimento

Framework de localização habilita a tradução de Base de conhecimento(KB) artigos quando um artigo da base de conhecimento é solicitado para tradução em um idioma e quando um item solicitado de localização (LRITM) é criado.

## Localizando Base de conhecimento

A extensão do Framework de localização Os recursos para artigos da base de conhecimento permitem que você execute as seguintes tarefas:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato da base de conhecimento. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artigos da base de conhecimento diretamente usando a opção Solicitar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos artigos da base de conhecimento.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Traduza Base de conhecimento artigos em massa em vários idiomas.

Para obter mais informações sobre como traduzir os artigos da base de conhecimento, consulte Localização do artigo da base de conhecimento .

#### Framework de localização suporte para notificações por e-mail

Framework de localização Permite a tradução de e-mails (notificação, modelo e layout) quando um artefato de e-mail é solicitado para tradução em um idioma e quando um item solicitado de localização (LRITM) é criado.

### Localizar notificações por e-mail

A extensão do Framework de localização as capacidades de e-mail permitem que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com as notificações por e-mail, o modelo de e-mail e os artefatos de layout de e-mail. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções para um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo da notificação por e-mail diretamente usando a opção editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo. Você também pode enviar o conteúdo para o TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo da notificação por e-mail.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

Para obter mais informações sobre como localizar notificações por e-mail, consulte Localização de notificação por e-mail .

#### Framework de localização suporte para Prestação de serviços de RH

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para Modelos de documentos E Conteúdo do bloco de modelo de documento em Prestação de serviços de RH.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Localizando Modelos de documentos

A extensão do Framework de localização recursos para Prestação de serviços de RH o permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas nos idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o conteúdo do bloco de modelo de documento ou artefatos de modelo de documento HTML. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações de Framework de localização.
- Traduza o conteúdo do modelo manualmente, por meio da tradução automática ou usando exportação e importação.

  **Nota:** Ative o. Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática no Framework de localização.

- Publique a tradução.

Para obter mais informações sobre como traduzir o. Modelos de documentos, consulte Uso Framework de localização Por Modelos de documentos .

### Funções de Framework de localização

Framework de localização usa funções diferentes para gerenciar diferentes aspectos da aplicação. As funções de Framework de localização também são usados em Espaço de localização.

Para obter mais informações sobre Espaço de localização, consulte Espaço de localização. Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Administrador de localização [localization_admin]

Gerencie os seguintes aspectos do Framework de localização aplicação. Esta função também é usada em Espaço de localização.

- Configura os artefatos compatíveis e os artefatos personalizados para Framework de localização.
- Define as configurações de localização para os idiomas ativados.
- Pode solicitar traduções em vários idiomas para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent ou para artefatos personalizados de suas respectivas tabelas de artefatos.
- Pode solicitar traduções para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent ou para qualquer artefato personalizado para um idioma específico de seus respectivos relatórios de artefato no painel de informações.
- Pode configurar RWS e XTM TMS e pode criar e configurar um TMS personalizado herdando as seguintes funções:
  - Flow_designer: Pode editar os subfluxos do TMS e pode criar um novo registro de configuração do TMS.
  - Connection_admin: Pode acessar as tabelas e registros de conexões e credenciais.
- É responsável pelo painel de informações de localização e pelos relatórios. Pode executar os trabalhos agendados para exibir os relatórios no painel.
- Exibe a integridade da localização do sistema.
- Herda as funções localization_editor, localization_fulfiller, localization_manager e localization_requestor.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- localization_editor
- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Ao trabalhar em Espaço de localização, a função sn_cd.content_admin é necessária para ver Publicação de conteúdo artefatos.

#### Solicitante de localização [localization_requestor]

Solicite traduções de todos os artefatos configurados em um ou mais idiomas. Esta função é usada em Framework de localização e. Espaço de localização.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

**Nota:** O solicitante de localização pode realizar traduções herdando a função localization_fulfiller.

Ao trabalhar em Espaço de localização, a função sn_cd.content_admin é necessária para ver Publicação de conteúdo artefatos.

#### Executor de localização [localization_fulfiller]

Forneça traduções para os itens de artefato solicitados e aprove e publique as traduções. Esta função é usada em Framework de localização e. Espaço de localização.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Os executantes podem traduzir uma tarefa de localização das seguintes maneiras:

- Traduza manualmente na página da web Tarefa de localização.
- Use a tradução automática enviando o item para um tradutor de terceiros configurado em Tradução dinâmica.
- Exporte arquivos de origem para um tradutor de terceiros e importe as traduções retornadas.
- Envie os arquivos de origem para tradução por e-mail e receba os arquivos traduzidos por e-mail.
- Enviar itens traduzíveis para um sistema de gestão de tradução (TMS).
- Verifique e aprove as traduções.
- Se o fluxo de trabalho de idioma não tiver fluxo de aprovação.

### Editor de localização [localization_editor]

Os editores de localização podem traduzir conteúdo sem a necessidade de uma tarefa de localização. Esta função é usada em Framework de localização e. Espaço de localização.

## Contém funções

A função de editor de localização contém a função Solicitante de localização [localization_requestor].

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

Os usuários atribuídos a esta função podem traduzir conteúdo do Designer do Virtual Agent Workbench de NLU. Modelos de documentos de Prestação de serviços de RH.

Um editor de localização pode traduzir o conteúdo usando tradução automática e também exportando e importando o conteúdo.

### Gerenciador de localização [localization_manager]

É responsável pelos projetos de localização e adiciona os itens solicitados de localização aos projetos. Apenas um gerente de localização tem autoridade para iniciar o projeto. Esta função é usada por Framework de localização e. Espaço de localização.

## Contém funções

A função Gerenciador de localização contém a função Executante de localização [localization_fulfiller].



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

. Framework de localização A arquitetura de hub e spoke está ativada, a função localization_manager tem acesso às seguintes tabelas na instância do hub:

- Framework de localização Solicitação de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_request]
- Framework de localização Item de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_item]

Para obter mais informações, consulte Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke.

### Fluxos de trabalho no Framework de localização

Os fluxos de trabalho definem ações para concluir uma tarefa de localização. Cada tarefa de localização passa pelo fluxo de trabalho configurado para seu idioma de destino para concluir a tarefa.

**Fluxos de trabalho no Framework de localização**

| Fluxos de trabalho | Descrição |
|---|---|
| Publicação # Publicar | A tarefa de localização passa por tradução manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, o conteúdo é publicado manualmente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de executante da localização** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Tradução # Aprovação de tradução # Publicação automática | A tarefa de localização passa por tradução manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de executante da localização** e. **Grupo de aprovadores de tradução** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Tradução automática # Aprovação de tradução # Publicação automática | A tarefa de localização é submetida à tradução automática. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de executante da localização** , **Modo de tradução automática** . **Grupo de aprovadores de tradução** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fluxos de trabalho no Framework de localização

| Fluxos de trabalho | Descrição |
|---|---|
| Tradução automática # Publicar | A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada manualmente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de executante da localização** e. **Modo de tradução automática** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Publicação automática # Publicação automática | A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada automaticamente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de executante da localização** e. **Modo de tradução automática** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Aprovação de negócios # Tradução # Publicar | A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido manualmente ou traduzido usando um dos modos de tradução. O conteúdo é publicado manualmente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de aprovadores de negócios** e. **Grupo de executante da localização** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Aprovação de negócios # Tradução # Aprovação de tradução # Publicação automática | A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de aprovadores de negócios** , **Grupo de executante da localização** . **Grupo de aprovadores de tradução** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Aprovação de negócios # Tradução automática # Aprovação de tradução # Publicação automática | A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido automaticamente. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente.<br><br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de aprovadores de negócios** , **Grupo de executante da localização** , **Modo de tradução automática** . **Grupo de aprovadores de tradução** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fluxos de trabalho no Framework de localização**

| Fluxos de trabalho | Descrição |
|---|---|
| Tradução automática # Tradução automática # Publicar | A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido automaticamente, mas publicado manualmente.<br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de aprovadores de negócios** , **Grupo de executante da localização** . **Modo de tradução automática** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |
| Aprovação de negócios # Tradução automática # Publicação automática | A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido e publicado automaticamente.<br>**Nota:** Certifique-se de atribuir o. **Grupo de aprovadores de negócios** , **Grupo de executante da localização** . **Modo de tradução automática** para que o fluxo de trabalho localize o conteúdo. |

### Configure o Framework de localização

Planeje e configure sua implementação da Estrutura de localização.

## Visão geral da configuração

Depois de ativar Framework de localização, você pode criar artefatos personalizados e scripts de processamento e ajustar preferências para e-mail, fluxos de trabalho e outras configurações

### Ativando o. Framework de localização

Quando você ativa o. Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer), Framework de localização está disponível por padrão para Catálogo de serviços itens e. Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos, e. Modelos de documentos para Prestação de serviços de RH.

Depois de ativar o. Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer), você pode:

- Crie configurações para integrar qualquer outra aplicação ao Framework de localização.
- Solicite traduções dos artefatos em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artefatos usando a tradução manual ou qualquer um dos modos de tradução compatíveis.
- Aprove traduções revisando o conteúdo traduzido.
- Publique o conteúdo traduzido.
- Analise a integridade da localização do sistema usando o painel Informações de localização.
- Instale plug-ins opcionais para configurar Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Framework de localização.

### Ativar Framework de localização

Você pode ativar o. Instalador da estrutura de localização plug-in ( com.glide.localization_framework.installer ) para Framework de localização se você tiver a função de administrador. O aplicativo instala os plug-ins relacionados caso eles ainda não estejam instalados. Como opção, você pode ativar plug-ins para Framework de localizaçãoArquitetura de hub e spoke em um conjunto de instâncias.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Framework de localização O plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) pode ser ativado de duas maneiras:

- Instalação manual do plug-in.
- Instalação automática do plug-in.

  Quando um plug-in de idioma é instalado, o. Framework de localização O plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) é instalado automaticamente com o plug-in de idioma. Para obter mais informações, consulte plug-ins de idioma .

Os itens a seguir são instalados com Framework de localização :

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Framework de localização.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Instalador da estrutura de localização plug-in ( com.glide.localization_framework.installer usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Em seguida, você pode instalar plug-ins para Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke. Isso permite que você designe uma instância como hub para atender às solicitações de localização e uma ou mais instâncias como spokes que enviam solicitações para o hub.

Decida qual instância deve funcionar como hub. Nessa instância, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o. Framework de localização Plug-in do hub [com.sn.localization_framework.hub].

Decida quais instâncias devem funcionar como spokes. Em cada uma dessas instâncias, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o. Framework de localização Plug-in do spoke [com.sn.localization_framework.spoke].

#### Componentes instalados com Framework de localização

. Framework de localização O plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) ativa vários plug-ins relacionados que ainda não estão ativos. Com a instalação dos plug-ins principais, plug-ins opcionais para Framework de localização As arquiteturas de hub e spoke estão disponíveis.

**Plug-ins disponíveis com Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer)**

| Plug-in | Descrição |
|---|---|
| Framework de localização [com.glide.localization_framework] | Gerencie fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos. |
| Framework de localização Para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog] | Habilita a tradução de Catálogo de serviços itens usando Framework de localização. |
| Framework de localização Para o tópico Virtual Agent [com.glide.localization_framework.va] | Habilita a tradução de Virtual Agent tópicos usando Framework de localização. |
| Sistema de gestão de tradução RWS Spoke para Framework de localização [com.glide.localization_framework.sdl_spoke] | Integrado Framework de localização Com o Sistema de Gestão de Tradução RWS. |
| XTM Translation Management System para Framework de localização [com.glide.localization_framework.xtm_spoke] | Integrado Framework de localização Com o XTM Translation Management System. |

**Plug-ins opcionais para a arquitetura Hub e Spoke da Estrutura de localização**

| | |
|---|---|
| Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub] Escopo: sn_lf_hub | É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução recebidas do spoke do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do hub gerencia as solicitações de tradução recebidas. Para obter mais informações, consulte Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Plug-ins opcionais para a arquitetura Hub e Spoke da Estrutura de localização**

| | |
|---|---|
| Framework de localização Spoke<br><br>[com.sn.localization_framework.spoke]<br><br>Escopo: sn_lf_spoke | É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução usando o hub do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do spoke envia suas solicitações de tradução para o hub. |

### Configurações de artefato

Você pode configurar os artefatos necessários e usar o. Framework de localização para atender às solicitações de tradução.

Qualquer artefato configurado no Framework de localização a aplicação tem seu próprio registro na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config].

Com a ativação do Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer), um registro para Catálogo de serviços item e. Compreensão da linguagem natural O modelo é criado e configurado automaticamente em Framework de localização.

Um registro para Virtual Agent o tópico também é criado e configurado na estrutura, desde Virtual Agenté habilitado automaticamente com o sistema de base. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent Lite .

Os registros para Conteúdo de bloco de modelo de documento e Modelo de documento HTML são criados na tabela Configurações de artefato [sn_lf_config] quando você ativa o plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresa [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Eventos de ciclo de vida para empresas .

Você também pode criar e configurar um artefato de sua escolha e um registro para o mesmo é criado na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config]. Para obter mais informações, consulte Crie e configure um artefato personalizado.

### Crie e configure um artefato personalizado

Crie e configure artefatos personalizados de sua escolha para usar o. Framework de localização funcionalidade.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para o artefato personalizado.

Função necessária: Localization_admin e script_include_admin.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Zurich, seus artefatos personalizados podem ser disponibilizados em Espaço de localização. Para obter informações sobre como tornar artefatos personalizados selecionáveis em Espaço de localização solicitações de tradução, consulte Detecção dinâmica de artefato em Espaço de localização.

#### Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para o artefato personalizado e navegue até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações de artefato** [sn_lf_config].
2. Selecione **Novo**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Configuração de artefato, preencha os campos.

**Campos do formulário Configuração de artefato**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador do registro de artefato. |
| Nome interno | Um nome interno para o artefato. |
| Nome da tabela | Identificador da tabela em que as informações do artefato são armazenadas.<br>Por exemplo, tabela Itens do catálogo [sc_cat_item]. |
| Script do processador | Extrai o conteúdo traduzível associado à solicitação de tradução e salva as traduções no banco de dados.Você pode selecionar uma inclusão de script usando a pesquisa ou você pode criar uma nova inclusão de script.<br>O script do processador contém as seguintes funções:<br>◦ GetTranslatableContent: Extrai o conteúdo traduzível.<br>◦ SalveTranslatedContent: Salva o conteúdo traduzido de volta para o sistema.<br>Para obter mais informações, consulte Funções de script do processador.Para criar um novo script de processador para o artefato, consulte Crie um script de processador.<br>**Nota:** Em **Links relacionados** em um registro de artefato existente, você pode alternar para **Exibição legada** para edição de script. |
| Aplicação | Escopo da aplicação. O valor é a aplicação atual selecionada para a sessão do usuário conectado. Para obter mais informações, consulte Selecione uma aplicação no seletor de aplicações. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de configuração. |
| Gerar informação | Opção para ativar ou desativar as informações de localização do artefato. Para obter mais informações, consulte Informações de localização painel. |

4. Selecione **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Para obter exemplos de Framework de localização Artefatos que você pode configurar, consulte a lista de publicações do blog LF Artifact em https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 em Comunidade ServiceNow. Esses exemplos incluem scripts de processador.

### Crie um script de processador

Você pode criar um script de processador para incluir em sua configuração de artefato personalizado para extrair o conteúdo traduzível e salvar o conteúdo traduzido.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_admin e script_include_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações de artefato**.
2. Clique em **Novo** ou abra um artefato para o qual você deseja atualizar o script do processador.
3. Clique em **Criar script do processador** link relacionado.
4. Em **Nome de inclusão do script** forneça o nome de inclusão de script ao qual integrar o artefato Framework de localização.
5. Clique em **Enviar**.

#### Funções de script do processador

O script do processador contém funções que ajudam você a extrair o conteúdo traduzível e salvar o conteúdo traduzido que está incluído quando você configura um artefato.

### GetTranslatedContent(params)

Esta função é responsável por extrair o conteúdo traduzível para Framework de localização para usar e consumir esse conteúdo e contém os seguintes parâmetros:

**GetTranslatedContent(params)**

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| tableName | Cadeia de caracteres | O nome da tabela do registro de artefato. |
| sysId | Cadeia de caracteres | O sys_id do registro de artefato. |
| idioma | Cadeia de caracteres | O idioma para o qual o artefato deve ser traduzido (idioma de destino). |

**Nota:** Esta função de script está disponível por padrão quando você configura o script do processador. Esta função de script requer que você configure seus parâmetros para criar o objeto LFDocumentContent.

### SalvaTranslatedContent(documentContent)

Esta função é responsável por salvar as traduções de volta para o sistema e tem um parâmetro que é um objeto de LFDocumentContent.

Todos os scripts do processador estendem LFArtifactProcessorSNC, que define a implementação padrão desta função, ou seja, salvando as traduções em tabelas padrão. A definição desta função no script do processador substitui o comportamento padrão.

**Nota:** Esta função de script é comentada por padrão quando um novo script de processador é criado. Para obter mais informações, consulte Funções de ajuda de script de leitura para LFDocumentContentBuilder.

#### Crie uma ação de IU para o artefato personalizado

Crie uma ação de IU para solicitar traduções para o artefato personalizado.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Localization_admin



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegue até a tabela de artefatos personalizados.
   Encontre a tabela usando seu nome de tabela. Por exemplo, **[sys_cs_topic]** é o nome da tabela para Virtual Agent tópicos.
2. Clique no ícone de hambúrguer ( em qualquer uma das colunas e navegue até **Configurar Ações de IU** .
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário Ações de IU, preencha os campos.

### Campos do formulário Ação de IU

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de IU.<br>Por exemplo, **Traduções de solicitação** . |
| Cliente | Opção para executar o script no navegador do usuário. Quando habilitado, o **Onclick** O campo aparece acima do campo Condição. |
| Condição | Condição para decidir quando mostrar esta ação de IU. |
| Onclick | Forneça o nome da função JavaScript como:<br>`renderLanguagePickerModal();` |
| Script | Opção para executar o script para executar a função Solicitar traduções.<br>O script varia por **Botão de formulário** e. **Opção de lista** .<br>○ Botão de formulário<br>`function renderLanguagePickerModal() {`<br>`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`<br>`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`<br>`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`<br>`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`<br>`  dlg.setPreference("request_type", "form");`<br>`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`<br>`  dlg.render();`<br>`}`<br>○ Opção de lista<br>`function renderLanguagePickerModal() {`<br>`  var sys_ids = g_list.getChecked();` |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ```<br>if (!sys_ids \|\| sys_ids.length == 0)<br>return;<br>var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");<br>dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));<br>dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);<br><br>dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");<br>dlg.setPreference("request_type", "list");<br>dlg.setPreference("focusTrap", true);<br>dlg.render();<br>}<br>``` |
| Botão de formulário | Opção para habilitar a ação de IU como um botão de formulário. |
| Opção de lista | Opção para habilitar a ação de IU na lista de seleção. |

**Nota:** Configure o formulário para ver todos os campos. Para obter mais informações, consulte Criar Ação de IU.

5. Clique em **Enviar**.

### Funções de ajuda de script de leitura para LFDocumentContentBuilder

. `LFDocumentContentBuilder` fornece funções de utilitário para criar conteúdo do documento. Use essas funções para escrever a lógica para extrair o conteúdo traduzível de qualquer artefato, independentemente deles, usando tabelas padrão ou não para traduções.

## Inicializar (version, targetLanguage, sys_id, tablename)

Use esta função como um construtor para `LFDocumentContentBuilder` e inclui os seguintes parâmetros:

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| Versão | Cadeia de caracteres | O tipo de versão do conteúdo do documento a ser gerado. Para Zurich, este valor é v1. |
| targetLanguage | Cadeia de caracteres | O idioma de destino do conteúdo do documento da tarefa de localização.<br><br>O idioma de destino é o mesmo que o idioma disponível no argumento de função de script de leitura. |
| Sys_id | Cadeia de caracteres | O sys_id do registro de artefato. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| tableName | Cadeia de caracteres | O nome da tabela do registro de artefato. |

### ProcessString (cadeia de caracteres, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar LFDocumentContentElement no conteúdo do documento para a cadeia de caracteres fornecida e inclui os seguintes parâmetros.

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| cadeia de caracteres | Cadeia de caracteres | O valor para o qual uma entrada de conteúdo de documento é criada. |
| groupName | Cadeia de caracteres | O nome do grupo ao qual o elemento deve pertencer. |
| rótulo | Cadeia de caracteres | O identificador de rótulo exclusivo do elemento criado. |

### StringArray (stringArray, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) no conteúdo do documento para as cadeias de caracteres fornecidas e inclui os seguintes parâmetros.

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| StringArray | Lista de cadeias de caracteres | A lista de valores para a qual a entrada de conteúdo do documento é criada. |
| groupName | Cadeia de caracteres | O nome do grupo ao qual essas cadeias de caracteres pertencem. |
| rótulo | Cadeia de caracteres | O identificador de rótulo exclusivo para essas cadeias de caracteres. |

### Script (scriptContent, groupName, label)

Use esta função para adicionar um elemento no conteúdo do documento para as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang no script fornecido. Ele tem os seguintes parâmetros:

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| ScriptContent | Cadeia de caracteres | O script a ser processado para obter as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang. |
| groupName | Cadeia de caracteres | O nome do grupo para esta entrada. |
| rótulo | Cadeia de caracteres | O identificador de rótulo exclusivo para esta entrada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo,

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

### ProcessTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Use esta função para criar elementos para o objeto glideRecord fornecido, no conteúdo do documento para todos os campos traduzíveis. Esses campos traduzíveis podem ser dos tipos translated_field, translated_text ou translated_html. Ele inclui os seguintes parâmetros:

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| GlideRecord | GlideRecord | O objeto GlideRecord a ser processado para campos traduzíveis. O GlideRecord deve apontar para o registro de tabela válido. |
| groupName | Cadeia de caracteres | O nome do grupo para esta entrada. |

### ProcessTranslatableFieldsForMultipleRecords (tablename, encodedQuery, groupName)

Use esta função para buscar todos os registros qualificados para o tablename fornecido e encodedQuery e adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) no conteúdo do documento para todos os campos traduzíveis. Ele inclui os seguintes parâmetros:

| Nome | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| tableName | Cadeia de caracteres | A tabela para buscar registros. |
| encodedQuery | Cadeia de caracteres | A consulta codificada para filtrar registros da tabela processTranslatableFieldsForSingleRecord. |
| groupName | Cadeia de caracteres | O nome do grupo para esta entrada. |

### ProcessElement ()

Use esta função para adicionar um elemento (objeto de LFDocumentContentElement) ao objeto LFDocumentContent.

| | | |
|---|---|---|
| elemento | LFDocumentContentElement | Elemento a ser adicionado ao conteúdo do documento. |

### criar()

Retorna o objeto LFDocumentContent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** A função getFinalJSON foi descontinuada no Zurich e é recomendável usar o. `criar()` função.

Um script de exemplo para criar o conteúdo do documento.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
   field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
   // All the other relevant attributes can be set
   var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
   element.addField(field);
   lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
   return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

## Script de amostra para extrair dados do LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
   // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
   var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
   var version = documentContent.getVersion();
   var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
   for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
      var element = elements[idx];
      var groupName = element.getGroupName();
      var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
      for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
         var field = fields[fieldIdx];
         var originalValue = field.getOriginalValue();
         var translatedValue = field.getTranslatedValue();
         // Get all the other required members and process them appropriately
      }
   }
}
```

### Configurações de Framework de localização

Você pode definir preferências de tradução e fluxo de trabalho para um ou mais idiomas e para um ou todos os artefatos disponíveis com Framework de localização configurações.

Antes de definir as preferências de tradução e fluxo de trabalho, certifique-se de ter os artefatos necessários para definir as configurações de localização. Para obter mais informações, consulte Configurações de artefato.

**Nota:** Idiomas sem configurações de localização não podem ser selecionados para solicitações de tradução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar um ou mais dos seguintes modos de tradução para definir as preferências de tradução. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução.

- Se você quiser usar a tradução automática, ative o tradutor necessário.

  **Nota:** Tradução automática no Framework de localização a aplicação é habilitada por Tradução dinâmica. Portanto, ativar o. Tradução dinâmica o plug-in (com.glide.dynamic_translation) permite que você use o recurso de tradução automática em Framework de localização

  .
- Configure um serviço TMS de sua escolha se quiser enviar o conteúdo para um sistema de gestão de tradução para tradução. Para obter mais informações, consulte Configurações do Sistema de gestão de tradução.
- Configure um subfluxo de e-mail se quiser usar um subfluxo diferente do subfluxo padrão para enviar o arquivo de conteúdo traduzível para tradução por e-mail. Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo de e-mail personalizado.

### Crie um subfluxo de e-mail personalizado

Crie um subfluxo de e-mail de acordo com seus requisitos. Em seguida, você pode selecionar este subfluxo para definir as preferências de tradução para um idioma.

#### Antes de Iniciar

Funções necessárias: Localization_admin e flow_designer

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Framework de localização fornece um subfluxo de e-mail padrão que você pode personalizar.

Copie o subfluxo de e-mail existente configurado para Framework de localização e personalize-o. Publique o subfluxo personalizado para que ele fique disponível para seleção ao configurar a preferência de tradução para um idioma. Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo .

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Em Flow Designer, clique em **Subfluxos** .
3. Clique em **Enviar e-mail LF para tradução** subfluxo.
   O subfluxo Enviar e-mail LF para tradução é aberto no Flow Designer em formato somente leitura. As entradas neste subfluxo são descritas na tabela a seguir:

**Parâmetros de entrada Enviar e-mail LF para tradução**

| Nome | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| lftask_record | Associado Framework de localização registro de tarefa. | Referência.Tarefa de localização [sn_lf_insight] |
| attachment_record | Contém um arquivo relacionado ao LFTASK que pode ser enviado via e-mail para tradução. | Anexo.Referência |
| send_to | Contém endereços de e-mail dos destinatários para enviar o arquivo de tarefa LF. | Cadeia de caracteres |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| source_language | Idioma a partir do qual a tarefa de localização foi criada. | Cadeia de caracteres |
| target_language | Idioma para o qual o conteúdo da tarefa de localização é traduzido. | Cadeia de caracteres |

4. No cabeçalho do subfluxo, clique no ícone Mais ações e selecione **Copiar subfluxo.**
5. Em **Novo nome do subfluxo** , insira o nome do novo subfluxo.
6. Para limitar o escopo da aplicação do subfluxo, no **Aplicação** , selecione a aplicação necessária, caso contrário, selecione **Global** .
7. Clique em **Cópia** .

   O novo subfluxo é criado e aberto no editor do designer de subfluxo. As entradas do subfluxo copiado são exibidas.

   **Nota:** As entradas são fixas e não podem ser editadas.

8. Na seção Ações, clique em **Enviar e-mail** .
   Isso expande a seção Enviar e-mail. Os campos na seção Enviar e-mail são descritos abaixo:

**Campos Enviar e-mail**

| Nome do campo | Descrição |
|---|---|
| Ação | Nome da ação.<br>Padrão: **Enviar e-mail** . |
| Registro de destino | Associado Framework de localização registro de tarefa |
| Tabela | Nome da tabela em que reside a tarefa de localização. |
| Incluir Marca D'água | Adiciona uma marca d'água no arquivo associado à tarefa de localização. |
| Para | Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ser endereçados diretamente. |
| Cc | Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ver a lista de destinatários endereçados diretamente no e-mail. |
| Cco | Contém endereços de e-mail dos destinatários copiados no e-mail, mas não exibidos no e-mail. |
| Assunto | O texto sobre o e-mail que seus destinatários podem ver. |
| Corpo da mensagem | A mensagem de texto sobre a tarefa de localização que está sendo enviada para tradução. |

9. Clique em **Concluído** , quando você tiver modificado os campos de acordo com seu requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique em **Copiar anexo** .
    A ação Copiar anexo é expandida. Os campos na seção Copiar anexo são descritos abaixo:

**Campos Copiar anexo**

| Nome do campo | Descrição |
|---|---|
| Ação | Nome da ação.<br><br>Copiar anexo é exibido por padrão. |
| Registro de anexo de origem [Anexo] | Arquivo de conteúdo traduzível da tarefa de localização. |
| Registro de destino | Representa o registro de destino no e-mail. |
| Tabela | Representa a tabela de e-mail. |

11. Clique em **Salvar** , para salvar o subfluxo no status de rascunho.
12. Clique em **Publicar**.

### Resultado

Use o subfluxo publicado para definir a preferência de tradução para um idioma.

### Configurações do Sistema de gestão de tradução

. Framework de localização o oferece suporte à integração com um sistema de gestão de tradução para localizar o conteúdo.

A tabela de configuração do TMS lista todos os serviços do TMS configurados na instância.

Os serviços RWS e XTM TMS são habilitados automaticamente em Framework de localização com a ativação do Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) e aparecem na tabela de configuração do TMS [sn_lf_tms_config].

Para usar o serviço RWS TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o RWS TMS, consulte Sistema de gestão de tradução do RWS.

Para usar o serviço XTM TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o XTM TMS, consulte XTM Translation Management System.

Você também pode se inscrever e criar uma conta com um serviço TMS de sua escolha. Para criar e configurar um TMS personalizado, consulte Crie um sistema de gestão de tradução personalizado.

### Sistema de gestão de tradução do RWS

O Spoke do Sistema de gestão de tradução do RWS fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema de gestão de tradução do RWS.

Ative o. Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o Spoke do RWS Translation Management System para Framework de localização(com.glide.localization_framework.rws_spoke).



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Assinatura

O spoke RWS TMS requer qualquer ServiceNow Assinatura padrão ou superior e inclui o. Framework de localização.

## Versões com suporte

Versão v1.

## Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço RWS TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

**Subfluxos do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Solicitações de traduções [request_translations] | Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos. |
| Recuperar traduções [recover_translations] | Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos. |

## Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço RWS TMS.

**Ações do spoke**

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Criar projeto [create_project_on_sdl] | Cria um projeto no RWS para tradução. |
| Obter detalhes do projeto [get_sdl_project_details] | Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução. |
| Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_sdl] | Busca o arquivo traduzido do RWS TMS após as traduções. |
| Arquivo como concluído [complete_file_on_sdl] | Marca o arquivo como concluído, depois de obter o conteúdo traduzido. |
| Carregar arquivo [upload_file_on_sdl_tms] | Envia um arquivo para o RWS para traduções. |

## Requisitos de conta do sistema de gestão de tradução do RWS

Certifique-se de que você esteja registrado no RWS TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações sobre a API de tradução gerenciada do RWS, consulte RWS documentação.

## Requisitos de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criados com a instalação do spoke RWS.

Este spoke usa o alias RWS TMS (sn_sdl_spoke.sdl_tms) para autorizar ações.

Estes são os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: Por exemplo, https://languagecloud.sdl.com . Este é um URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em suas preferências geográficas.

Consulte Configure o RWS TMS no Framework de localização Para se conectar aos serviços RWS TMS e usá-los para localizar os artefatos.

### Configure o RWS TMS no Framework de localização

Configure o RWS TMS para usar o serviço RWS TMS no Framework de localização.

#### Antes de Iniciar

Funções necessárias: Connection_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
   Um registro de credencial para RWS TMS é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra o registro de credencial RWS TMS.
3. Na lista relacionada Conexões, abra o registro de conexão RWS.
   Um registro de conexão para RWS é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).

   Todos os campos de formulário são preenchidos com as informações obtidas por meio da instalação do spoke RWS durante o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
4. Na seção Atributos do formulário Conexão HTTP/HTTPS, forneça `project_option_id` e salve o formulário.
   O RWS fornece uma opção para criar projetos automatizados ou revisados e fornece os respectivos IDs de opção durante a criação da conta RWS.
5. Em **Credencial** , clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro para credenciais OAuth 2,0 é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
6. Em **Perfil de entidade OAuth** , clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
7. Em **Provedor OAuth** , clique no ícone de informações ( ) e abra o registro.
   Um registro de Registros de aplicações é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
8. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo RWS no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário Credenciais do OAuth 2,0 novamente e clique em **Obter token OAuth** link relacionado.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O RWS oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

**Nota:** O nome de usuário e a senha não persistem em ServiceNow instância.

11. Clique em **Obter token OAuth** .
    Depois que o token OAuth é criado, o. ServiceNow® a plataforma gera novamente o token até que o token de atualização expire.

### XTM Translation Management System

O Spoke do XTM Translation Management System fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema de gestão de tradução XTM.

Ative o. Framework de localização Plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o Spoke do XTM Translation Management System for Localization Framework (com.glide.localization_framework.xtm_spoke).

## Assinatura

O spoke do XTM TMS requer qualquer ServiceNow Assinatura padrão ou superior e inclui o. Framework de localização.

## Versões com suporte

Versão `v1` .

## Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço XTM TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

**Subfluxos do spoke**

| Subfluxo | Descrição |
|---|---|
| Solicitações de traduções [request_translations] | Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos. |
| Recuperar traduções [recover_translations] | Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos. |

## Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço XTM TMS.

**Ações do spoke**

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Criar projeto [create_project] | Cria um projeto no XTM para tradução. |
| Obter detalhes do projeto [get_xtm_tms_project_details] | Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução. |
| Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_xtm_tms] | Busca o arquivo traduzido do XTM TMS após as traduções. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Requisitos de conta do XTM Translation Management System

Certifique-se de que você esteja registrado no XTM TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte XTM documentação.

## Requisitos de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais .

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criados com a instalação do spoke do XTM TMS.

Este spoke usa o alias do XTM TMS (sn_xtm_spoke.xtm_tms) para autorizar ações.

Estes são os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: Por exemplo, https://languagecloud.sdl.com . Este é um URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em suas preferências geográficas.

Consulte Configure o XTM TMS no Framework de localização Para se conectar aos serviços do XTM TMS e usá-los para localizar os artefatos.

### Configure o XTM TMS no Framework de localização

Configure o XTM TMS para usar o serviço XTM TMS no Framework de localização.

**Antes de Iniciar**
Funções necessárias: Connection_admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
   Um registro de credencial para o XTM TMS é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra **XTM TMS** (ID: Sn_xtm_spoke.xtm_tms) Registro de credencial.
3. Na guia Atributos de conexão do formulário, forneça `template_id`e. `customer_id`e salve o formulário.
4. Na guia Conexões, abra o registro de conexão do XTM selecionando o ícone de informações ( ).
   Um registro de conexão para o XTM é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer). Todos os campos do formulário são preenchidos com as informações obtidas por meio da instalação do spoke do XTM.

   **Nota:** Em **URL de conexão** , insira o URL da conexão XTM.

5. Em **Credencial** , selecione o valor **XTM** para abrir o. **OAuth 2,0 credenciais** registro [oauth_2_0_credentials].
   Um registro para credenciais do OAuth 2,0 é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
6. Em **Perfil de entidade OAuth** , selecione o ícone de informações ( ) para abrir o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Em **Provedor OAuth** , selecione o ícone de informações ( ) para abrir o. **Registros de aplicações** registro [oauth_entity].
   Um registro de Registros de aplicações é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com o. Framework de localização Ativação do plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer).
8. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo XTM no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário Credenciais do OAuth 2,0 novamente e selecione **Obter token OAuth** link relacionado.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.
    O XTM oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

    **Nota:** O nome de usuário e a senha não persistem em ServiceNow instância.

11. Selecione **Obter token OAuth** .
    Depois que o token OAuth é criado, o. ServiceNow® a plataforma gera novamente o token até que o token de atualização expire.

### Integrar com um sistema de gestão de tradução

Integre com qualquer sistema de gestão de tradução de sua escolha para localizar os artefatos solicitados para traduções.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_admin

## Procedimento

1. Crie subfluxos para solicitar traduções e recuperar o conteúdo traduzido usando IntegrationHub subfluxos, ações e conexões e credenciais.

   a. Certifique-se de que as mensagens de erro e os códigos do provedor de TMS estejam mapeados corretamente com as mensagens de erro e os códigos compatíveis com ServiceNow plataforma.

   **Mensagens e códigos de erro padrão**

| Código de erro | Mensagem de erro |
|---|---|
| 40510 | Ocorreu um erro ao solicitar as traduções. |
| 40520 | Erro ao recuperar traduções. |
| 40500 | Falha de autenticação. |

   b. Certifique-se de que os campos de entrada e saída estejam no seguinte formato para os subfluxos:

   **Solicitar subfluxo de tradução**

| Nome do Campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| **Entradas** | | |
| lftask_number | Número da tarefa de localização associada. | Cadeia de caracteres |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do Campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| **Entradas** | | |
| xliff_1_2_content | Conteúdo de um artefato que deve ser traduzido no formato XLIFF 1,2.<br>Por exemplo,<br>'csv', 'xliff 1.2' | Cadeia de caracteres |
| source_language | Código do idioma do texto de origem.<br>Por exemplo,<br>'en' | Cadeia de caracteres |
| target_language | Código do idioma do texto de destino.<br>Por exemplo,<br>'fr', 'it' | Cadeia de caracteres |
| Saídas | | |
| project_info | O ID do projeto criado para uma configuração de artefato. | Objeto |
| status | Status da solicitação.<br>Por exemplo, sucesso ou falha. | Escolha |
| error_message | O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro. | Cadeia de caracteres |
| error_code | O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro. | Cadeia de caracteres |

### Recuperar subfluxo de tradução

| Nome do Campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| **Entradas** | | |
| lftask_number | Número da tarefa de localização associada. | Cadeia de caracteres |
| project_info | O ID do projeto criado para uma configuração de artefato. | Objeto |
| Saídas | | |
| xliff_1_2 | Arquivo XLIFF traduzido recebido do TMS. | Cadeia de caracteres |
| status | Status da solicitação. | Escolha |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome do Campo | Descrição | Tipo |
|---|---|---|
| **Entradas** | | |
| | Por exemplo, sucesso ou falha. | |
| error_message | O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro. | Cadeia de caracteres |
| error_code | O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro. | Cadeia de caracteres |

2. Crie e configure um sistema de gestão de tradução personalizado e ative-o.

   Consulte Crie um sistema de gestão de tradução personalizado.

   **Nota:** Framework de localização depende de IntegrationHub para criar integrações com sistemas de terceiros.

### Crie um sistema de gestão de tradução personalizado

Configurar Framework de localização com um sistema de gestão de tradução de terceiros de sua escolha para localizar um artefato.

### Antes de Iniciar

Funções necessárias: Localization_admin e flow_designer

Certifique-se de que Framework de localização O plug-in do instalador (com.glide.localization_framework.installer) está ativado.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configuração do TMS**.

   **Nota:** Por padrão, RWS, e. As configurações do sistema de gestão de tradução XTM estão disponíveis.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Configuração do TMS, preencha os campos.

#### Campos do formulário Configuração do TMS

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador da configuração do TMS. |
| Solicitar subfluxo de tradução | IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para solicitar traduções. |
| Recuperar subfluxo de tradução | IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para recuperar o conteúdo traduzido. |
| Aplicação | O escopo da aplicação. O valor padrão é Global. |
| Versão | Versão do contrato usada em subfluxos. O valor padrão é **v1.** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar recuperação automática | Opção para recuperar o conteúdo traduzido automaticamente.<br><br>Quando selecionado, as traduções são recuperadas de acordo com os trabalhos agendados que são executados diariamente. |

4. Clique em **Enviar**.

### Configure o. Framework de localização preferências

Configure as preferências para solicitar a tradução nos idiomas ativados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_admin ou localization_manager

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Configurações

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Identificador da configuração de tradução. |
| Artefato | Artefato para as configurações que estão sendo definidas.<br><br>Você pode selecionar qualquer uma das opções **Todos os artefatos** ou um artefato de sua escolha, como **catalog_item** ou **nlu_model** .<br><br>**Nota:** Para selecionar Virtual Agent tópicos, Modelos de documentos, Conteúdo do bloco de modelo de documento, Modelo de documento HTML, Base de conhecimento Ou artefatos de notificação por e-mail, você deve ativar plug-ins específicos. Para obter mais informações, consulte Artefatos compatíveis em Framework de localização. |
| Idiomas | Registros de destino dos idiomas disponíveis na instância.<br><br>Todos os idiomas disponíveis são preenchidos com base no artefato selecionado. |

4. Selecione **Preferências de tradução** .
5. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Preferências de tradução

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tradução automática | |
| Ativar tradução automática | Opção para habilitar o serviço de tradução automática para idiomas selecionados. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Tradução dinâmica deve ser instalado para usar a tradução automática. Para obter mais informações, consulte Ative a Tradução dinâmica. |
| Tradutor | Lista dos serviços de tradutor disponíveis para tradução automática.<br>**Nota:** Certifique-se de que pelo menos um registro de configuração de tradutor de terceiros esteja integrado e ativo. Para obter mais informações, consulte Integração com outros serviços de tradução. |
| Sistema de gestão de tradução (TMS) | |
| Habilitar TMS | Opção para habilitar o Sistema de gestão de tradução (TMS) para idiomas selecionados. |
| TMS | Lista de todos os serviços TMS disponíveis para tradução automática.<br>Por padrão, o **RWS** e o. **XTM** TMS estão disponíveis.<br>Você também pode escolher um TMS personalizado configurado. Para obter mais informações, consulte Configurações do Sistema de gestão de tradução.<br>Se você estiver configurando uma instância do spoke de acordo com Framework de localização Arquitetura de hub e spoke, selecione Hub da estrutura de localização neste campo. Para obter mais informações, consulte Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke. |
| Enviar por e-mail | |
| Ativar envio por e-mail | Opção para habilitar o serviço de e-mail para localização de conteúdo para idiomas selecionados. |
| Subfluxo de e-mail | Subfluxos disponíveis para seu e-mail. Um subfluxo existe automaticamente. Para escolher outro subfluxo, crie um subfluxo antes de configurar a preferência de tradução. |
| Formato de arquivo padrão | Opção para selecionar um formato de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1,2 e CSV são compatíveis. |
| Lista de destinatários padrão | Lista de endereços de e-mail do destinatário por meio dos quais o conteúdo é enviado para o tradutor para tradução. |
| **Exportar/importar** | |
| Ativar exportação/importação | Opção para habilitar a exportação e importação de conteúdo para a tradução de idiomas selecionados. |
| Formato de arquivo padrão | Opções disponíveis de formatos de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1,2 e CSV são compatíveis. |

6. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.
7. No formulário, preencha os campos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Preferências de fluxo de trabalho

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fluxo de trabalho | Lista de todos os fluxos de trabalho disponíveis para o processo de tradução.<br>Para obter mais informações sobre os fluxos de trabalho disponíveis, consulte Fluxos de trabalho no Framework de localização. |
| Grupo de aprovadores do negócio | Lista de todos os grupos de aprovadores de negócios disponíveis. Este campo aparece somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações de negócios é selecionado em **Fluxo de trabalho** campo.<br>**Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de negócios contenha a função localization_fulfiller. |
| Grupo de executantes de localização | Lista de todos os grupos de executantes de localização disponíveis.<br>**Nota:** Certifique-se de que o grupo de executante da localização contenha a função localization_fulfiller. |
| Modo de tradução automática | Opção para selecionar o modo de tradução automática. As opções disponíveis são as seguintes:<br>○ **Tradução automática**<br>○ **Enviar para TMS** . Se a instância tiver sido configurada como um spoke no Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke, esta configuração enviará a solicitação de tradução para o hub.<br>○ **Enviar por e-mail**<br>Para obter mais informações, consulte Modos de tradução<br>**Nota:** Certifique-se de ter configurado as Preferências de tradução para o modo de tradução automática selecionado. |
| Grupo de aprovadores da tradução | Lista de todos os grupos de aprovadores de tradução disponíveis. Este campo aparece somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações de tradução é selecionado em **Fluxo de trabalho** campo.<br>**Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de tradução contenha a função localization_fulfiller. |

8. Selecione a guia **Preferências do projeto**.
9. No formulário, preencha os campos.

### Formulário Preferências do projeto

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Habilitar projetos | Opção para habilitar a criação dos projetos de localização.<br>**Nota:** Se você estiver usando Espaço de localização, selecione esta opção (defina esta opção como ativada). Em Espaço de localização você não precisa adicionar itens ao projeto manualmente. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para Framework de localização: Se esta opção estiver habilitada, os itens solicitados de localização (LRITMs) serão criados mediante solicitação de tradução do artefato. Em seguida, você pode criar um projeto e adicionar os itens solicitados correspondentes para iniciar a tradução. Você deve ter a função localization_manager para criar um projeto. Esta opção ajuda na tradução em massa dos artefatos a serem feitos ao mesmo tempo, adicionando-os a um projeto. Em seguida, o andamento da tradução dos LRITMs é monitorado no nível do projeto. |
| Habilitar criação automática | Opção para habilitar a criação automática dos projetos de localização em Framework de localização. Esta opção aparece somente quando a opção Habilitar projetos está selecionada.<br>**Nota:** Se você estiver usando Espaço de localização, desmarque esta opção (não defina esta opção).<br>Para Framework de localização: Quando esta opção está habilitada, as solicitações de tradução para itens de artefato são criadas da seguinte forma:<br>○ Um projeto de localização é criado automaticamente. Os itens solicitados de localização (LRITMs) correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização.<br>○ O projeto é iniciado automaticamente com base em Framework de localização configurações. |
| Grupo do gerente de localização | Lista de todos os grupos de usuários disponíveis.<br>**Nota:** Certifique-se de que o grupo do gerenciador de localização contenha a função localization_manager. |

10. Selecione **Enviar**.

### Propriedades da estrutura de localização: Estratégias do conjunto de atualizações

Use conjuntos de atualizações para migrar suas traduções para outra instância. Configure propriedades para conjuntos de atualizações de acordo com seus requisitos de negócios.

Os conjuntos de atualizações permitem que você transfira suas traduções de artefatos para outras instâncias. Para obter informações básicas sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Para tarefas de localização, o padrão é criar um conjunto de atualizações dedicado por tarefa no escopo do artefato. Em Zurich, você pode especificar sua estratégia de conjunto de atualizações para controlar se as traduções são agrupadas em um conjunto de atualizações ou distribuídas em conjuntos de atualizações granulares.

As configurações para estratégias de conjunto de atualizações variam de acordo com o tipo de tradução, definido da seguinte forma:

**tarefas de localização**

Parte dos fluxos de trabalho que geralmente incluem processos de aprovação. Eles são baseados em tarefas.

**adhoc**



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editado e publicado diretamente pelo editor de localização, a partir do registro de artefato (como um item do catálogo). . **Editar tradução** O botão fica visível para o editor e abre uma página de IU para tradução. As traduções ad hoc são processadas no contexto do usuário.

### Estratégia de conjuntos de atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas da tarefa de localização

| | |
|---|---|
| Salve a tradução no conjunto de atualizações criado para cada tarefa de localização | O sistema criará um conjunto de atualizações dedicado para cada tarefa, usando o nome da tarefa.<br><br>Esta estratégia é mais apropriada quando há um número limitado de tarefas. |
| Salve traduções no conjunto de atualizações "lf: Traduções" | Conjuntos de atualizações granulares não são criados. Em vez disso, o sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "lf: Traduções" e salva todas as tarefas nele.<br><br>Essa estratégia pode ser mais conveniente quando há muitas tarefas de localização. |

### Estratégia de conjuntos de atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas de forma ad hoc

| | |
|---|---|
| Salve traduções no conjunto de atualizações preferencial do usuário | As traduções são gravadas no conjunto de atualizações que o usuário especificou para um escopo, porque o processamento acontece no contexto do usuário.<br><br>Quando os artefatos estão em um escopo da aplicação, suas traduções são salvas no conjunto de atualizações preferencial do usuário para esse escopo. |
| Salve traduções no conjunto de atualizações "lf: Traduções" | O sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "lf: Traduções" e todas as traduções ad hoc são gravadas nele. |

Para definir essas propriedades, navegue até **Framework de localização** > **Propriedades**. Escolha a estratégia apropriada e selecione **Salvar** .

### Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke

Habilite uma instância central para atender às solicitações de tradução enviadas de outras instâncias usando Framework de localização Arquitetura de hub e spoke. Instalação opcional Framework de localização plug-ins para configurar uma de suas instâncias como hub e outras instâncias como spokes.

Por padrão, as traduções são solicitadas e concluídas na mesma instância. No entanto, em Zurich, há um modelo hub-spoke disponível para solicitações de tradução e execução. Com essa arquitetura, as solicitações de tradução são um processo de duas etapas:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. A instância do spoke envia uma solicitação de tradução para a instância do hub.
2. A instância do hub gerencia o cumprimento da solicitação, por exemplo, enviando o conteúdo para um sistema de gestão de tradução (TMS). O hub retorna o conteúdo traduzido para a instância do spoke.

Considere Framework de localização Arquitetura de hub e spoke quando você deseja limitar o acesso dos executantes a apenas uma instância.

Para configurar esta arquitetura, use a função de administrador para instalar os seguintes plug-ins:

- Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub]. Instale este plug-in na instância designada como hub.
- Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Instale este plug-in nas instâncias designadas como spokes.

Para obter mais informações sobre instalação, consulte Ativar Framework de localização.

Quando os dois plug-ins estiverem instalados, use a função admin ou localization_admin para configurar a conexão entre as instâncias do hub e do spoke. Na instância do hub:

1. Navegar até **Framework de localização** > **Hub** > **Configurações do spoke.**
2. Em **Nome** , insira um nome exclusivo para cada entrada.
3. Na guia para **Preferências de tradução** , encontre **Sistema de gestão de tradução** (TMS). Insira o serviço TMS que sua organização usa.
4. Na guia **Preferências de fluxo de trabalho** , configure de acordo com seus requisitos. Dependendo do fluxo de trabalho escolhido, subcampos diferentes serão preenchidos.
5. A guia **Preferências do projeto** é opcional. Se nenhum projeto for inserido, qualquer solicitação de tradução em mais de um idioma de destino será dividida em tarefas separadas, uma para cada idioma.

**Nota:** Se Tradução dinâmica não está instalado, a opção de tradução automática não está disponível.

Em uma instância do spoke:

1. Navegue até **Define todos os artefatos** tabela [sn_lf_setting].
2. Na guia **Preferências de tradução** , encontre **Sistema de gestão de tradução** (TMS).
   - **Habilitar TMS** : selecione.
   - **TMS** : Definir como Hub da estrutura de localização .
   - **Informações adicionais do TMS** : para **SpokeSettingsName** , insira o nome da configuração de conexão que foi configurada no hub.
3. Navegue até **Aliases de conexão e credencial** tabela. Encontre e abra o registro chamado *`Framework de localização`***Hub TMS** .
4. Adicione a conexão ao hub no **Conexões** . Você pode inserir o URL do hub no **URL de conexão** campo. Defina autenticação e outros atributos apropriados ao seu ambiente.

Da perspectiva da instância do spoke, o hub atua como um TMS.

### Solicitar traduções

. Framework de localização Fornece os meios para selecionar um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções de artefatos do inglês para diferentes idiomas.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

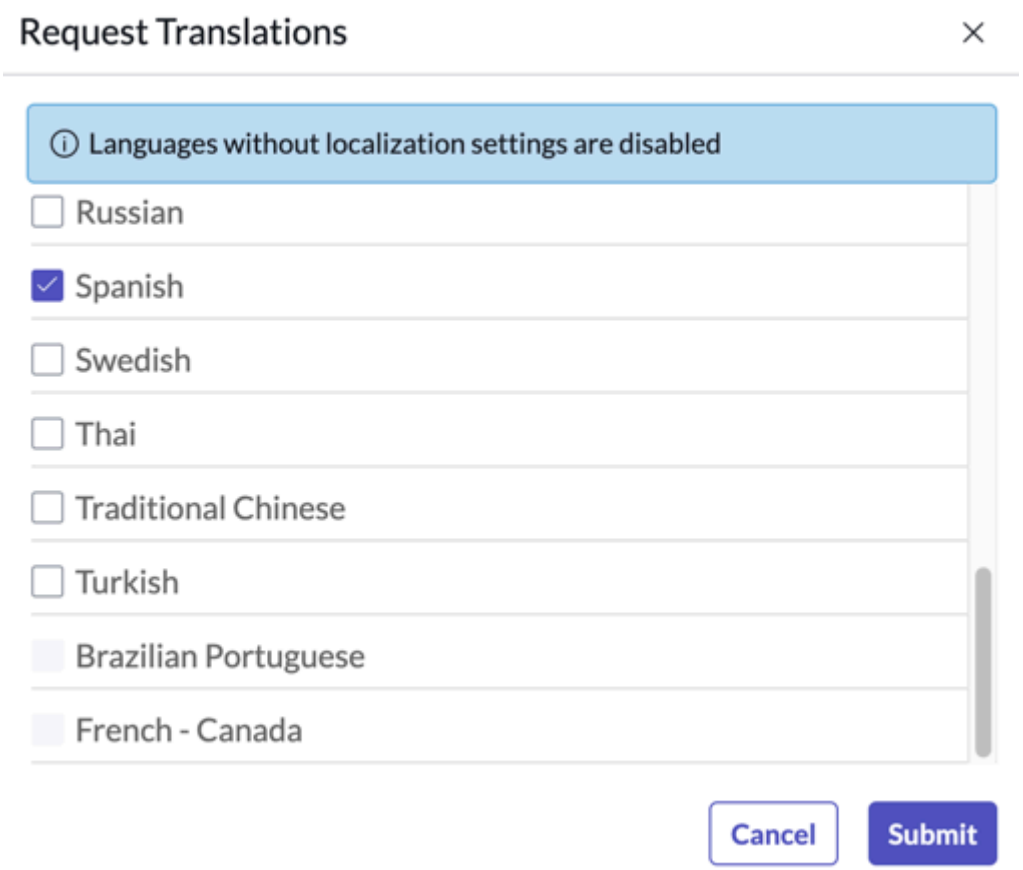
## Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina preferências de localização para os idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância para escolher a localização do conteúdo.

**Nota:** Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução de cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para obter informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite que você solicite traduções do inglês para o idioma selecionado no painel de localização para os registros de informações selecionados.
- O permite que você solicite traduções de informações do inglês para um ou mais idiomas ativados em suas respectivas tabelas.

**Solicitar traduções de uma tabela de artefatos**




**Nota:** Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

### Solicitar traduções

. Framework de localização permite que você selecione um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções de artefatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

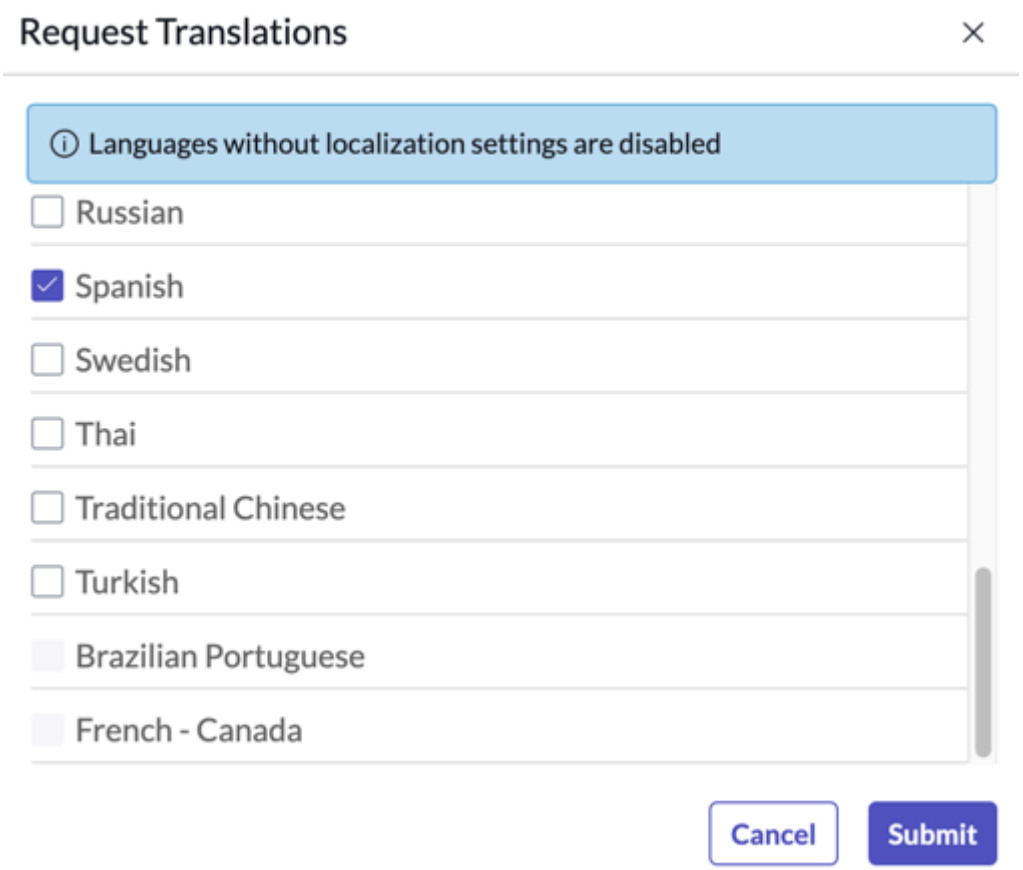
## Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina preferências de localização para os idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância para escolher a localização do conteúdo.

**Nota:** Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução de cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para obter informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite que você solicite traduções no idioma selecionado no painel de localização para os registros de informações selecionados.
- O permite que você solicite traduções de informações em um ou mais idiomas ativados em suas respectivas tabelas.

**Solicitar traduções de uma tabela de artefatos**




**Nota:** Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

**Tópicos relacionados**

Execute uma tarefa de localização

Aprovar uma tarefa de localização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solicitar traduções para Catálogo de serviços itens

Solicite traduções para vários Catálogo de serviços Itens para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas.

#### Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- Localization_requestor: Para solicitar traduções
- catalog_admin: Para acessar Catálogo de serviços tabela itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: Para acessar o. Catálogo de serviços tabela itens [sc_cat_item].

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione um ou vários itens na lista ou selecione **Selecione Tudo** caixa de seleção.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas** lista suspensa, selecione **Traduções de solicitação** .
4. Na caixa de diálogo **Solicitar Traduções**, selecione os idiomas.
5. Selecione **Enviar**.
   LRITMs (Localization Solicitadas Items) são criados para os itens selecionados em todos os idiomas selecionados. Uma mensagem de êxito com um link para a lista de itens solicitados é exibida. Clique no link para ver a lista de itens solicitados.

### Solicitar tradução ad hoc para Catálogo de serviços itens

Solicite traduções ad hoc para itens do Catálogo de serviços para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas usando a opção editar traduções. Depois de fazer as mudanças, você pode publicar as traduções.

#### Antes de Iniciar

O plug-in Estrutura de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog] deve ser instalado para que o botão Editar traduções apareça no formulário do catálogo de serviços.

Funções necessárias:

- Localization_editor: Para solicitar traduções
- catalog_admin: Para acessar Catálogo de serviços tabela itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: Para acessar o. Catálogo de serviços tabela itens [sc_cat_item].

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item para o qual você deseja solicitar traduções ad hoc.
3. Clique em **Editar traduções**.
   A IU de comparação ad hoc de Framework de localizaçãoé exibido.
4. Na IU de comparação ad hoc de Framework de localização, você pode usar as seguintes opções.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Descrição |
| --- | --- |
| **Traduções automáticas** | Traduza os itens do catálogo usando traduções automáticas. Você deve configurar as traduções automáticas em Framework de localização configurações para usar esta opção. Para obter mais informações sobre a tradução automática, consulte Criar uma configuração de tradutor. |
| **Exportar arquivo de origem** | Opção para exportar arquivos para tradução. Para exportar arquivos, clique em **Exportar arquivo de origem**, escolha o tipo de arquivo e clique em **Exportar arquivo**. |
| **Importação do arquivo de origem** | Opção para importar arquivos traduzidos para atualizar a tradução. Para importar arquivos, na lista **Exportar arquivo de origem**, selecione **Importar arquivo traduzido**. |

**Nota:**

As opções exibidas na IU de comparação ad hoc de Framework de localização são baseados em Framework de localização **Configurações** .

5. Depois que as mudanças forem concluídas, clique em **Publicar traduções**.

### Criar projetos de tradução

. Framework de localização fornece os meios para montar, gerenciar e concluir tarefas de localização e tradução, de atribuições de item único a projetos em lote grandes.

. **Projetos de localização** O recurso permite que os usuários agrupem vários itens de solicitação de localização (LRITMs) em um projeto. Isso permite a tradução em massa dos itens solicitados, aumentando assim a eficiência do processo. Para trabalhar com projetos de localização, o recurso precisa ser habilitado nas configurações de localização. Um usuário com a função localization_manager pode habilitar o recurso nas Configurações de localização.

As tarefas de localização não são criadas automaticamente. O gerente de localização adiciona os itens solicitados a um projeto e inicia o projeto. Em seguida, todos os itens solicitados são agrupados nas tarefas de localização.

Você também pode criar automaticamente projetos de localização habilitando o. **Habilitar criação automática** . Framework de localização configurações. Um projeto de localização é criado automaticamente e os LRITMs correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização. Para obter mais informações, consulte Configure o. Framework de localização preferências.

Cada tarefa de localização tem um ou mais itens solicitados e é agrupada na seguinte sequência:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Framework de localização **configurações** : Todos os itens solicitados são agrupados primeiro com base nas configurações de LF.
2. Idioma de origem: Depois que os itens solicitados são agrupados de acordo com as configurações, os mesmos idiomas de origem são agrupados em uma tarefa de localização.
3. Grupo de 150 itens solicitados: Se o número de itens solicitados para um idioma de origem for maior que 150, uma tarefa de localização será criada para cada grupo de 150 itens solicitados.

### Crie um projeto de localização

Crie projetos de localização para agrupar vários itens solicitados em uma tarefa de localização.

#### Antes de Iniciar

Habilitar projetos de localização em Framework de localização configurações.

Função necessária: Localization_manager

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Meus Projetos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Projeto de localização**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número exclusivo do projeto. |
| Estado | Estado atual do projeto. Automaticamente, ele é definido como **Rascunho** . |
| Atribuição a | Pessoa à qual este projeto está atribuído. |
| Grupo de atribuição | Grupo da pessoa atribuída. |
| Descrição Resumida | Descrição resumida do projeto. |
| Anotações de trabalho | Anotações sobre o projeto. |
| Comentários adicionais (visível para o cliente) | Anotações visíveis para o cliente. |

4. Selecione **Enviar**.

### Adicione um item de solicitação de localização a um projeto

Adicione vários itens de solicitação de localização (LRITMs) a um projeto para que os executantes traduzam os itens em massa.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Meus Projetos**.
2. Selecione o projeto na lista para adicionar os itens solicitados.
3. No registro Projeto de localização, na lista relacionada, selecione a guia Itens solicitados de localização.
4. Selecione **Editar**.

   **Nota:** O botão Editar fica visível somente quando um projeto está no **Rascunho** estado.

5. Selecione um ou mais itens para traduções em **Coleção** .
6. Adicione os itens selecionados a. **Lista de itens solicitados de localização** usando o ícone de seta para a direita.
7. Salve as mudanças.
8. No cabeçalho do formulário, selecione **Iniciar projeto** .
   O estado do projeto é alterado para **Em andamento** E uma ou mais tarefas de localização são criadas com base nas configurações e nos itens solicitados.

   **Nota:** Você não pode adicionar itens ao projeto depois de iniciar o projeto.

## Execute uma tarefa de localização

Execute uma tarefa de localização criada para cada idioma selecionado na solicitação de tradução.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no estado Aberto.
3. Na página Tarefa de localização, selecione **Traduzir** no cabeçalho do formulário.

   **Nota:** . **Traduza** A ação de IU está visível em todos os estados, exceto Aguardando aprovação de negócios, Encerramento concluído e Incompleto.

   Uma página de IU de comparação de duas colunas é aberta com a coluna Idioma de origem à esquerda e a coluna Idioma de destino à direita.

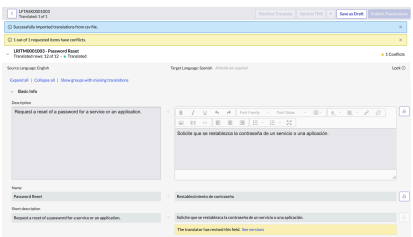
   Cada item Solicitado de localização tem as seguintes opções:

   - **Expandir tudo** : Expanda todos os grupos na IU de comparação.
   - **Recolher tudo** : Recolher todos os grupos na IU de comparação.
   - **Mostrar grupos com traduções ausentes** : Veja somente os grupos que têm traduções ausentes quando o conteúdo é traduzido.
4. Traduza o conteúdo manualmente ou selecione um dos seguintes modos de tradução no cabeçalho da tarefa.

| Modo de tradução | Descrição |
|---|---|
| Tradução automática | Traduz conteúdo usando o provedor de serviço de tradução configurado nas preferências de tradução. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Modo de tradução | Descrição |
|---|---|
| | Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona. |
| Enviar para TMS | Envia o artefato para o sistema de gestão de tradução configurado nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais de LRITM, a operação será assíncrona. |
| Exportar arquivo de origem | Exporta o arquivo de origem para tradução no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução ou de acordo com o formato de arquivo selecionado na IU de comparação. |
| Importar arquivo traduzido | Importa o arquivo traduzido no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução do tradutor de terceiros.<br><br>Um conflito de mesclagem ocorre quando você tem determinados campos preenchidos previamente com traduções, mas esses campos são atualizados quando você importa o arquivo traduzido. Esses conflitos são mostrados logo abaixo dos campos atualizados com as traduções mais recentes.<br><br>  <br><br>Para resolver o conflito de mesclagem, faça o seguinte:<br>**a.** Clique em **Consulte Versões** .<br>**b.** Escolha uma versão que você deseja manter.<br>**c.** Clique em **Salvar**. |
| Enviar arquivo de origem por e-mail | Envia o arquivo de origem para os endereços de e-mail configurados nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona. |

**Nota:** Quando qualquer modo de tradução é selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para manter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado.

5. **Opcional:** Se você quiser fazer mudanças nas traduções verificadas, clique no ícone de cadeado ( ) ao lado do campo com traduções verificadas.
   Traduções verificadas são traduções preexistentes disponíveis no banco de dados para o texto fornecido. A estrutura busca automaticamente as traduções existentes e bloqueia os campos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Clique em para salvar o conteúdo traduzido **Salvar como rascunho** .
   Posteriormente, você pode revisar o conteúdo ou enviar o conteúdo para aprovação de tradução.

   (Optional) Esta opção move o estado da tarefa para Tradução em andamento.

7. Clique em **Enviar para aprovação** .

   **Nota:** Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino precisa de aprovação de tradução.

   A tarefa é enviada para aprovação de tradução.

8. Clique em **Publicar traduções** .

   **Nota:** Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino tem o. **Publicar** opção.

### Resultado

As traduções da tarefa de localização são publicadas e a tarefa é atualizada com o estado Encerrado concluído.

Você pode mover registros de tradução entre instâncias usando conjuntos de atualizações. Os arquivos XML relacionados à tradução são salvos no conjunto de atualizações especificado nas configurações. Para obter mais informações, consulte Propriedades da estrutura de localização: Estratégias do conjunto de atualizações.

## Aprovar uma tarefa de localização

Revise o conteúdo traduzido e aprove uma tarefa de localização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_fulfiller

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no **Aberto** estado.
3. Selecione **Traduzir**.
   É exibida uma lista de todos os itens solicitados com o status de tradução. Você pode expandir cada item solicitado para ver os detalhes.
4. Selecione **Enviar para aprovação** .
   O estado da tarefa de localização é alterado para **Em Revisão** . Uma tarefa de localização de aprovação é criada e atribuída a um aprovador de acordo com o grupo de aprovadores atribuído nas configurações de localização.
5. Selecione para abrir o registro da tarefa de localização de aprovação.
   O estado da tarefa de localização de aprovação é definido como **Solicitado** .
6. No cabeçalho do formulário, selecione **Verificar traduções** .
   Uma lista de todos os itens solicitados é exibida. Cada solicitação é expandida para exibir a IU de comparação.
7. No cabeçalho do formulário, selecione **Aprovar** .
   Todas as traduções são publicadas e os estados dos itens solicitados, da tarefa de localização e do projeto de localização são alterados para **Encerrado concluído** .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No cabeçalho do formulário, selecione **Mudanças de solicitação** se você quiser rejeitar as traduções. O estado da tarefa de localização de aprovação é alterado para **Rejeitado** . O solicitante precisa criar outra tarefa de aprovação e atribuir ao grupo de aprovação.

### Monitore o. Framework de localização

Rastreie o desempenho da localização e solicite traduções com Framework de localização Painéis.

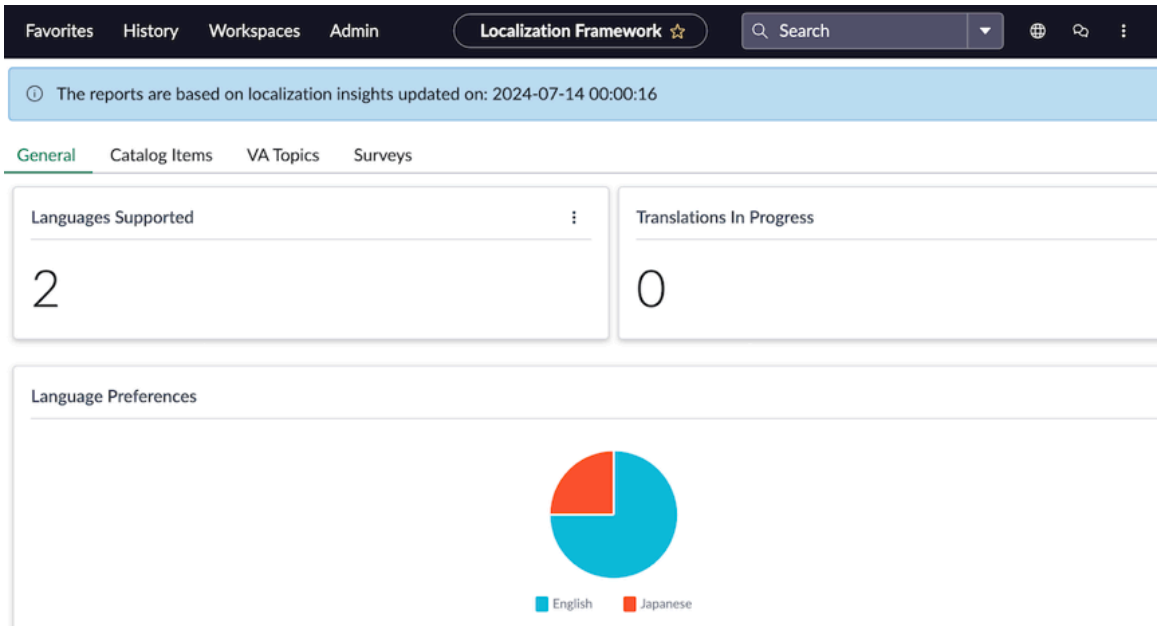
### Informações de localização painel

O painel Informações de localização fornece relatórios sobre traduções, agrupados em guias por tipo de artefato. Os relatórios são gerados por trabalhos agendados com base nos registros de Informações de localização.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

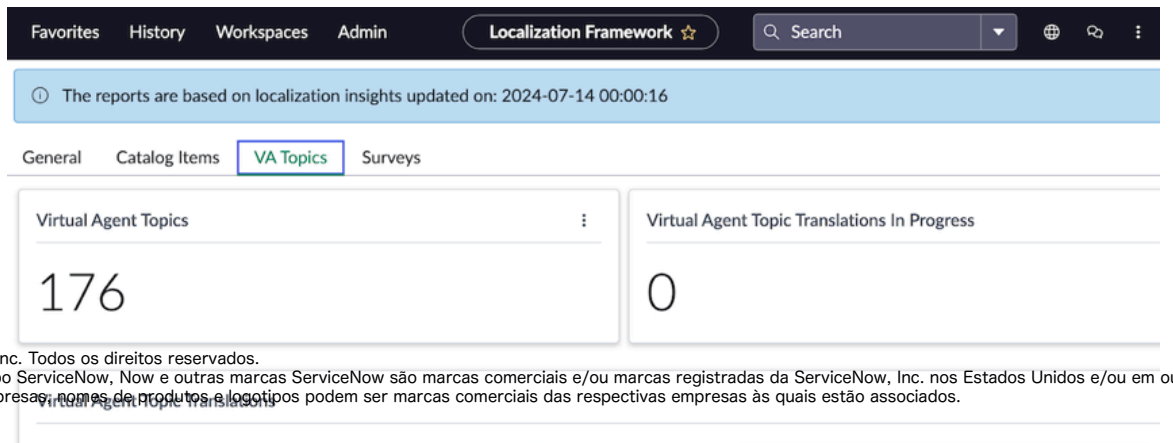
## Painel de Informações de localização




- Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Framework de localização** > **Painel de informações**.

> **Nota:** Em Xanadu, o painel Informações de localização é migrado para Next Experience IU. Clientes com painéis existentes que desejam acessar o. IU principal A versão pode usar este URL: `https://<instance name>.service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6` .

- Uma faixa no painel Informações de localização mostra a hora de atualização mais recente dos relatórios.
- Em Trabalhos agendados, você pode configurar a programação de atualização do relatório (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) selecionando **Configure a Definição de trabalho** Em Links relacionados.
- O painel organiza os tipos de artefato nas seguintes guias:
  - Geral: Exibe informações gerais de tradução.
  - Itens do catálogo: Exibe informações de tradução relacionadas a. Catálogo de serviços itens.
  - Tópicos do VA: Exibe informações de tradução relacionadas a. Virtual Agent(VA) tópicos.
  - Pesquisas: Exibe informações de tradução relacionadas a pesquisas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Necessário ServiceNow AI Platform função

Você precisa da função localization_admin ou localization_requestor para acessar os registros Informações de localização (sn_lf_insight) para executar os trabalhos agendados para gerar o painel Informações de localização.

## Caso de uso

| Usuário | Uso do painel |
|---|---|
| Usuários com as funções localization_requester ou localization_admin | Exibir o status das solicitações de localização.<br><br>Faça solicitações de tradução para seus artefatos no painel Informações de localização. Para obter mais informações, consulte Solicite traduções no Painel de informações. |

## Visualizações de dados

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| Idiomas compatíveis | Pontuação Única | sys_language | O número total de idiomas ativados na instância. |
| Traduções em andamento | Pontuação Única | sn_lf_insight | O número total de traduções em andamento na instância. |
| Preferências de idioma | Barra horizontal | localization_insights_view | Fornece informações sobre os idiomas preferenciais dos usuários conectados. |
| Itens de catálogo | Pontuação Única | sn_lf_insight | O número total de Catálogo de serviços itens na instância. |
| Tradução de itens do catálogo em andamento | Pontuação Única | sn_lf_insight | O número total de Catálogo de serviços traduções de itens em andamento na instância. |
| Traduções de Item do catálogo | Barra vertical | sn_lf_insight | O número total de Catálogo de serviços traduções solicitadas por idioma.<br><br>Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • **Totalmente traduzido**<br>• **Tradução em andamento**<br>• **Parcialmente traduzido**<br>• **Não traduzido** |
| Virtual Agent Tópicos | Pontuação Única | sn_lf_insight | O número total de publicados Virtual Agent tópicos na instância. |
| Virtual Agent Tradução de tópico em andamento | Pontuação Única | sn_lf_insight | O número total de Virtual Agent traduções de tópico em andamento na instância. |
| Virtual Agent Traduções de tópico | Barra vertical | sn_lf_insight | O número total de publicados Virtual Agent traduções solicitadas por idioma.<br>Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas:<br>• **Totalmente traduzido**<br>• **Tradução em andamento**<br>• **Parcialmente traduzido**<br>• **Não traduzido** |
| Pesquisas | Pontuação Única | | O número total de pesquisas na instância. |
| Tradução de pesquisas em andamento | Pontuação Única | | O número total de traduções de pesquisa em andamento na instância. |
| Traduções de pesquisa | Barra vertical | | O número total de pesquisas solicitadas para traduções por idioma.<br>Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Título | Tipo | Tabela de origem | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | • **Totalmente traduzido**<br>• **Tradução em andamento**<br>• **Parcialmente traduzido**<br>• **Não traduzido** |

### Solicite traduções no Painel de informações

Solicitar traduções para Catálogo de serviços itens ou Virtual Agent tópicos do painel de informações para localizá-los no idioma selecionado com base no status de tradução.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Localization_admin ou localization_requestor

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Painel de informações**.

   O painel fornece **Traduções de itens do catálogo** e. **Traduções de tópicos do Virtual Agent** relatório por padrão usando o qual você pode solicitar traduções.

   Se você criou um relatório para que seu artefato personalizado seja exibido no painel, também poderá solicitar traduções para os artefatos personalizados. Para obter mais informações, consulte Crie um relatório para artefato personalizado .

2. Em **Traduções de itens do catálogo** ou **Traduções de tópicos do Virtual Agent** relatório, clique na barra vertical do idioma para o qual você deseja solicitar traduções.
   Por exemplo:
   - Selecione um idioma em **Traduções de itens do catálogo** relatório para solicitar traduções para Catálogo de serviços itens nesse idioma.
   - Selecione um idioma em **Traduções de tópicos do Virtual Agent** relatório para solicitar traduções para Virtual Agent tópicos nesse idioma.
   - Se você tiver um relatório personalizado criado para um artefato, selecione um idioma desse relatório para solicitar traduções para o idioma selecionado.
3. Selecione um ou mais documentos na lista de informações de localização.
   - Você pode clicar em **Selecione Tudo** marque a caixa para solicitar traduções de todos os itens na lista.
4. Na lista **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
5. Clique em **OK** Na caixa de diálogo Confirmação para enviar a solicitação.

### Referência do Framework de localização

Os tópicos de referência fornecem informações sobre componentes e aspectos técnicos do Framework de localização.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modos de tradução

. Framework de localização oferece vários modos de tradução para tradução de conteúdo. Os executantes de localização podem usar um dos modos de tradução para traduzir conteúdo e atender às solicitações de localização.

## Tradução automática

Tradução automática no Framework de localizaçãoé alimentado por Tradução dinâmica.

Ative o provedor de serviço de tradução necessário na instância para traduzir automaticamente o conteúdo. Para obter informações, consulte Crie uma configuração de tradutor personalizada.

## Enviar para Sistemas de gestão de tradução

. Framework de localização Integra-se a sistemas de gestão de tradução (TMS) de terceiros para localizar o conteúdo.

RWS e XTM Translation Management Systems são compatíveis por padrão e exigem configuração. Para obter mais informações, consulte, Configure o RWS TMS no Framework de localização e. Configure o XTM TMS no Framework de localização.

Você pode configurar um sistema de gestão de tradução personalizado de sua escolha. Para obter mais informações, consulte Crie um sistema de gestão de tradução personalizado.

. Framework de localização A arquitetura de hub e spoke está instalada, o TMS deve ser configurado de acordo. Para obter mais informações, consulte Estrutura de localização Arquitetura de hub e spoke.

O anexo ZIP deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração do anexo, consulte Configure as propriedades do anexo do sistema

## Enviar por e-mail

. Framework de localização fornece **Enviar por e-mail** Como um modo de tradução que pode ser usado para enviar o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS via e-mail.

Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os itens CSV ou XLIFF solicitados serão compactados em um arquivo ZIP e anexados ao e-mail. O anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração do anexo, consulte Configure as propriedades do anexo do sistema

Você pode configurar o. **Enviar por e-mail** modo como preferência de tradução para um ou mais idiomas ativados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Framework de localização preferências.

## Exportar/importar

Framework de localização o oferece suporte aos seguintes modos de tradução:

- **Exportação** : Exporte o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os arquivos CSV ou XLIFF individuais serão compactados e baixados como um arquivo zip.
- **Importação** : Importe o conteúdo traduzido de um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado na tarefa, poderá importar arquivos CSV ou XLIFF individuais ou em um formato ZIP. Todos os arquivos não relacionados à tarefa serão ignorados.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração do anexo, consulte Configure as propriedades do anexo do sistema

### Estados de Framework de localização projetos e tarefas

Em Framework de localização, o estado de um projeto de localização ou de uma tarefa define o status da solicitação de localização. Os estados das tarefas de localização mudam com base no fluxo de trabalho configurado para traduções.

#### Framework de localização Estados do projeto

| Estado | Definição |
|---|---|
| Rascunho | Estado inicial quando o projeto de localização é criado. |
| Em andamento | Estado quando o projeto de localização é iniciado. |
| Encerradas concluídas | Estado quando todas as tarefas estiverem encerradas concluídas. |
| Encerradas incompletas | Estado quando pelo menos uma das tarefas está encerrada incompleta. |

#### Framework de localização Estados da tarefa

| Estado | Definição |
|---|---|
| Aguardando aprovação empresarial | A tarefa de localização está aguardando aprovação de negócios. |
| Erro na tradução | A tarefa de localização encontrou um erro ao traduzir o conteúdo. |
| Encerradas concluídas | A tarefa de localização foi cumprida e as traduções foram publicadas. |
| Encerradas incompletas | A tarefa de localização foi encerrada sem atender à solicitação. |
| Aberto | As tarefas de localização não são enviadas para tradução. |
| Em andamento | A tradução das tarefas de localização está em andamento. |
| Em análise | O aprovador está revisando as traduções. |

**Tópicos relacionados**

Status do trabalho de tradução no Espaço de localização

### Mensagens de erro no Framework de localização

As mensagens de erro são exibidas quando as configurações apropriadas não estão definidas para as preferências de tradução e fluxo de trabalho.

#### Mensagens de erro em Configurações de artefato

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| O nome interno não pode ser modificado para o registro existente. | Quando alguém tenta modificar o nome interno do registro de artefato existente. |
| Um script de processador ou de leitura é necessário para uma configuração de artefato ativa | Quando não há script de processador ou script de leitura disponível para o registro de configuração de artefato. |
| Existe um registro de configuração para a tabela: [Table_name] | Quando você fornece um nome de tabela para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mensagens de erro em Configurações de artefato

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| Existe um registro de configuração com o nome interno: [Internal_name] | Quando você fornece um nome interno para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato. |

### Mensagens de erro em Configurações

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| Endereço(s) de e-mail inválido(s): (Endereços de e-mail separados por vírgulas). | Quando alguns dos endereços de e-mail falham na validação. |
| O grupo Executante de localização selecionado não tem a função localization_fulfiller. | Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller. |
| O grupo de aprovadores de negócios selecionado não tem a função localization_fulfiller. | Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller. |
| O grupo de aprovadores de tradução selecionado não tem a função localization_fulfiller. | Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller. |
| Certifique-se de que a preferência de tradução correspondente para a opção de tradução automática esteja habilitada. | Quando a tradução automática é selecionada na preferência de fluxo de trabalho. |
| O tradutor (Translator_name) não é da versão v3. | Quando a versão correspondente do tradutor não é v3. |
| O tradutor do (Translator_name) não tem subfluxo de tradução configurado. | Quando o subfluxo de tradução do tradutor correspondente está vazio. |
| O tradutor selecionado não está ativo. | Quando a configuração do tradutor correspondente está inativa. |
| Não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado. Todos os idiomas possíveis foram configurados em outros registros de configuração de localização. | Uma mensagem de aviso quando não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado. |
| Existe um registro de configuração para o artefato - par(s) de idioma(s): Par de artefato e idioma. Resolva o(s) conflito(s) para prosseguir. | Quando um usuário tenta adicionar um idioma ou artefato nas configurações e esse registro existe em outro registro. |
| A lista de destinatários padrão contém endereços de e-mail inválidos: Comma_separated_email_adddresses. | Quando os endereços de e-mail fornecidos dos destinatários são inválidos. |
| o tradutor (0) não está ativo. | Quando o tradutor não está ativo. |

### Mensagens de erro em Solicitações de traduções

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| Sua solicitação de traduções falhou. Reinicie a solicitação. | Quando há um erro ao enviar a solicitação de tradução. |
| Erro ao solicitar traduções para o seguinte item de artefato e par(s) de idioma(s): Par de artefato e idioma. Reinicie a solicitação para os pares listados. | O erro é visto somente na exibição de lista quando há um erro ao solicitar traduções para determinados pares de idiomas: Par de artefato e idioma. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mensagens de erro na IU de comparação

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| **Tradução automática** | |
| Falha ao traduzir automaticamente usando [nome do tradutor]. (Motivo da falha).<br>**Nota:** O motivo é obtido de Tradução dinâmica. | Esta mensagem aparece em dois cenários:<br>• Mensagem de erro mostrada na IU de comparação para tradução automática.<br>• Mensagem registrada no fluxo de atividades quando falha na tradução automática do conteúdo. |
| Falha ao traduzir automaticamente usando [nome do tradutor]. As traduções de um ou mais campos falharam. | Esta mensagem aparece em dois cenários:<br>• Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando as traduções de um ou mais campos falham.<br>• Mensagem registrada no fluxo de atividades quando as traduções de um ou mais campos falham. |
| Falha na tradução automática. | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada de tradução automática falhe. |
| Erro ao salvar o rascunho. Entre em contato com o administrador do sistema. | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando o conteúdo solicitado para tradução não é salvo como uma mensagem de rascunho com sucesso.<br>Para qualquer modo de tradução selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para manter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado. |
| **Enviar por e-mail** | |
| Falha ao enviar o arquivo de origem por e-mail para: (Endereços de e-mail). | A mensagem registrada no fluxo de atividades ao enviar o arquivo de origem por e-mail falha. |
| Falha ao enviar e-mail. | Esta mensagem de erro aparece em dois cenários:<br>• A mensagem de erro persista e mostrada na IU de comparação ao enviar o arquivo de origem por e-mail falha.<br>• Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada de envio de e-mail falhe. |
| Estes são os endereços de e-mail inválidos: (Endereços de e-mail inválidos separados por vírgulas), tente novamente. | Quando um dos endereços de e-mail fornecidos estiver incorreto durante o envio por e-mail. |
| **Enviar para TMS** | |
| Erro ao enviar a tarefa para [nome tms] TMS para tradução. (Motivo da falha). | Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mensagens de erro na IU de comparação

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| **Tradução automática** | |
| | • A mensagem registrada no fluxo de atividades ao enviar conteúdo traduzível para o TMS falha.<br>• A mensagem de erro persista e mostrada na IU de comparação ao enviar conteúdo traduzível para o TMS falha. |
| Falha ao enviar para TMS. | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada de envio de conteúdo traduzível para o TMS falhe. |
| Existe um registro relacionado a (0). | Quando você tenta criar outro TMS com o mesmo nome. |
| **Recuperação do TMS** | |
| Falha ao recuperar traduções do TMS (nome do tms). (Motivo da falha). | Este erro aparece em dois cenários:<br>• A mensagem registrada no fluxo de atividades ao recuperar traduções do XTM TMS falha.<br>• A mensagem de erro persistiu e mostrada na IU de comparação quando a recuperação de traduções do XTM TMS falha. |
| Falha ao recuperar traduções do TMS (nome do tms). | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para recuperar traduções do XTM TMS falhe. |
| **Exportar arquivo de origem** | |
| Falha ao exportar o arquivo [CSV/XLIFF]. (Motivo da falha). | Esta mensagem de erro aparece em dois cenários:<br>• A mensagem de erro persistiu e mostrada na IU de comparação ao exportar o arquivo de origem para traduções falha.<br>• A mensagem registrada no fluxo de atividades ao exportar o arquivo de origem para traduções falha. |
| Falha ao exportar arquivo. | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para exportar o arquivo de origem para tradução falhe. |
| **Importar arquivo traduzido** | |
| Falha ao importar traduções do arquivo [CSV/XLIFF]. (Motivo da falha). | Esta mensagem aparece em dois cenários:<br>• A mensagem registrada no fluxo de atividades ao importar o arquivo traduzido falha.<br>• A mensagem de erro persistiu e mostrada na IU de comparação ao importar o arquivo traduzido falha. |
| Falha na importação. | Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para importar o arquivo traduzido falhe. |
| Falha ao publicar traduções. | Quando falha ao publicar as traduções. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Mensagens de erro na IU de comparação

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| **Tradução automática** | |
| **Salvar como rascunho** | |
| Erro ao criar o rascunho. | Quando há um erro após clicar em Salvar como rascunho. |
| **Aprovar traduções** | |
| Erro ao solicitar mudanças. | Quando ocorre um erro enquanto um aprovador solicita mudanças para as traduções. |
| **Publicar traduções** | |
| Ocorreu um erro ao publicar as traduções. | Ao tentar traduzir conteúdo que já foi traduzido. |
| Erro ao enviar as traduções. | Ao publicar traduções ou ao enviar traduções para aprovação. |

### Mensagens de erro no Insights

| Mensagem de erro | Cenário |
|---|---|
| O trabalho de geração de informações já está em execução. Tente novamente mais tarde | Quando você tenta gerar o registro de informações várias vezes. |
| Sua solicitação de traduções falhou para as informações selecionadas. Clique aqui para ver a lista de informações de solicitações com falha e reiniciar a solicitação. | Lista os registros de informações para os quais não foi possível solicitar traduções. |
| A configuração de localização não existe para a tabela a seguir e par(s) de idioma: Par de nome da tabela e idioma. Desmarque o(s) registro(s) do(s) par(s) mencionado(s) e envie novamente. | Lista os pares de idiomas: (Par de nome da tabela e idioma) para os quais não existe um registro de configurações. |

## Espaço de localização

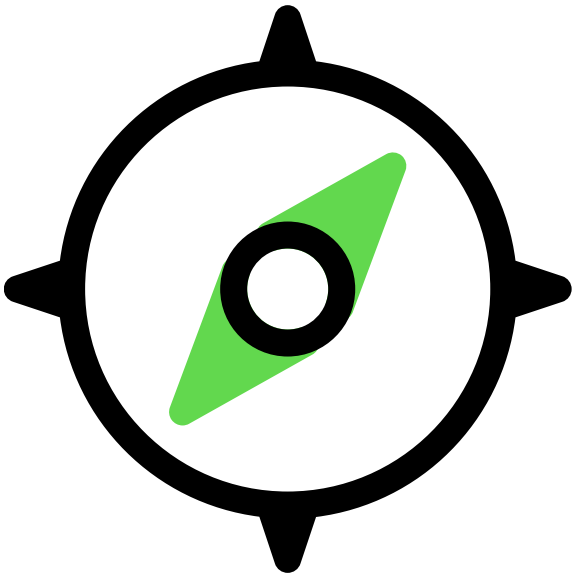
Espaço de localização é uma experiência de gestão de tradução direcionada para proprietários de conteúdo e solicitantes de tradução. Com Espaço de localização você pode gerenciar e entregar conteúdo multilíngue em escala.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

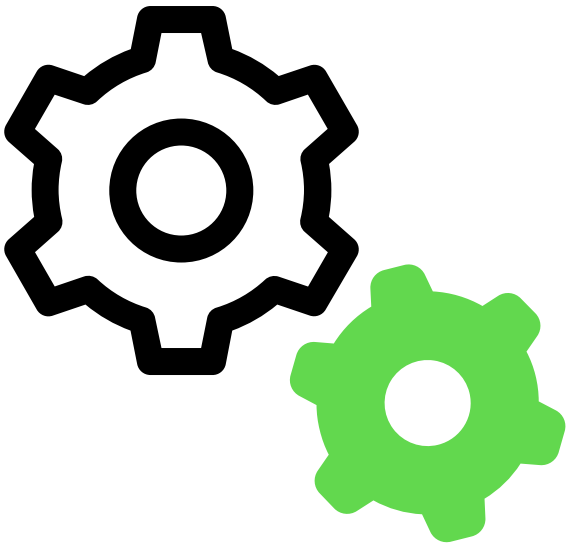
## Iniciar

Explorar



Explore o Espaço de localização

Configurar

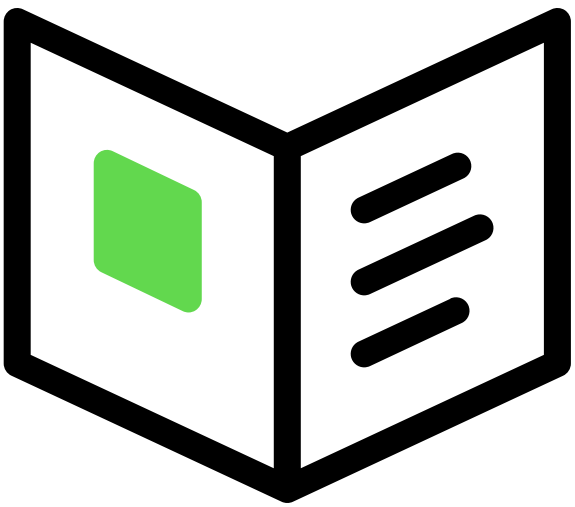


Configure o Espaço de localização

Uso

Saiba como usar Espaço de localização para solicitar traduções.

Referência



Obter detalhes sobre Espaço de localização Suporte ao Domain Separation e quais tipos de conteúdo podem ser localizados.

Tradução automática

## Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comunidade ServiceNow**

Internacionalização e Localização

Guia de suporte de idioma

**Central de sucesso do cliente**

Customer Success Center

Pasta de trabalho de estratégia de localização

**Desenvolvedor**

Crie, teste e implante aplicações em developer.servicenow.com

**Impact**

Acelere o ROI e amplifique sua experiência em http://impact.servicenow.com

**ServiceNow University**

Desenvolva habilidades com treinamento on-line e conduzido por instrutor em ServiceNow University

**NowCreate**

Now Create

**Parceiro**

https://www.servicenow.com/partners.html

**ServiceNow**

Saiba mais sobre os produtos e soluções da ServiceNow em http://servicenow.com

**ServiceNow Store**

Baixe apps certificados e integrações que complementam a plataforma ServiceNow em https://store.servicenow.com/store

Download do Espaço de localização aplicativo do ServiceNow Store .

**Suporte**

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

### Explorando Espaço de localização

Espaço de localização é uma experiência de gestão de tradução direcionada para proprietários de conteúdo e solicitantes de tradução. Com Espaço de localização você pode gerenciar e entregar conteúdo multilíngue em escala.

## Visão geral Espaço de localização

Espaço de localização Contém todos os componentes e dados que um gerente de localização precisa para entender e gerenciar quais tipos de conteúdo e atividades são necessários para concluir as traduções. Ele simplifica e automatiza a criação de tarefas e os fluxos de trabalho de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na versão inicial, Espaço de localização O oferece suporte a solicitações de tradução quando as origens são o inglês e os destinos são idiomas diferentes do inglês. Solicitações de tradução para textos diferentes do inglês (em qualquer idioma, incluindo inglês) não são compatíveis no momento.

Após a configuração, as solicitações de tradução seguem um fluxo de trabalho de tradução por meio de um TMS (Translation Management System, sistema de gestão de tradução) ou uma tradução automática (MT). Espaço de localização aproveita os recursos de agrupamento de projetos de Framework de localização.

Espaço de localização está disponível para clientes no local (auto-hospedados). Não foi certificado para mercados regulamentados.

## Espaço de localização usuários

### Usuários

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administrador de localização | localization_admin |
| Editor de localização | localization_editor |
| Executantes de localização | localization_fulfiller |
| Gerenciador de localização | localization_manager |
| Solicitante de localização | localization_requestor |

Funções de usuário em Espaço de localização são derivados de funções em Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Funções de Framework de localização.

## Benefícios do Espaço de localização

### Benefícios do Espaço de localização

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Envie e gerencie solicitações de tradução a partir de uma única interface. | . Espaço de localização a página inicial permite que você solicite traduções em vários idiomas, usando vários provedores diferentes. | Solicitante de localização. |
| Selecione vários tipos de conteúdo para tradução. | Quando você seleciona tipos de conteúdo para traduzir, Espaço de localização identifica e coleta automaticamente todo o conteúdo não traduzido ou parcialmente traduzido no escopo. | Solicitante de localização. |
| Gere uma estimativa de custo informativa. | As estimativas de custo informativas permitem que você planeje e | Solicitante de localização. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Benefícios do Espaço de localização**

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| | controle seu orçamento de localização. | |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Espaço de localização, consulte:

- Configuração do Espaço de localização
- Solicitando traduções no Espaço de localização
- Referência do Espaço de localização

### Detecção dinâmica de artefato em Espaço de localização

Com a detecção dinâmica de artefatos, Espaço de localização identifica todo o conteúdo traduzível, incluindo seus artefatos personalizados.

Ao criar solicitações de localização, seus artefatos personalizados podem ser selecionados em tipo de conteúdo fase. Todos os documentos não traduzidos ou parcialmente traduzidos na tabela do artefato são recuperados e exibidos para você.

Para disponibilizar artefatos personalizados para seleção, configure-os da seguinte forma.

- Crie seu artefato de tradução na tabela Configurações de artefato [sn_lf_config]. Para obter detalhes, consulte Crie e configure um artefato personalizado.
- Você deve definir privilégios entre escopos para a tabela do artefato e o script do processador. Para obter informações, consulte Privilégios entre escopos do Espaço de localização.
- Você também pode precisar definir o acesso restrito do solicitante para recursos de artefato. Para obter informações, consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.

Alguns tipos de artefato pré-configurados já estão disponíveis durante a instalação Espaço de localização. Para obter informações sobre artefatos de tradução que estão disponíveis por padrão, consulte Tipos de conteúdo localizável no Espaço de localização.

Para obter exemplos de Framework de localização Artefatos que você pode configurar, consulte a lista de publicações do blog LF Artifact em https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 em Comunidade ServiceNow. Esses exemplos incluem scripts de processador.

### Status do trabalho de tradução no Espaço de localização

Mantenha-se atualizado com o status mais recente das solicitações de tradução diretamente do Espaço de localização Tela inicial.

Espaço de localização estende e se baseia em Framework de localização. O estado das solicitações de tradução em Espaço de localização corresponde a. Framework de localização projetos como a seguir.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**estados da solicitação de tradução no Espaço de localização**

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Rascunho | A solicitação de tradução foi salva, mas não enviada.<br><br>Correspondente Framework de localização Status: Rascunho. |
| Enviado | A solicitação de tradução foi movida para Framework de localização, onde o projeto e suas tarefas estão sendo criados.<br><br>Correspondente Framework de localização Status: (N/D). |
| Em andamento | O projeto de tradução e suas tarefas foram criados com sucesso em Framework de localização.<br><br>Correspondente Framework de localização Status: Em andamento. |
| Concluídas | O projeto de tradução está concluído e todas as tarefas no projeto estão concluídas e encerradas.<br><br>Correspondente Framework de localização Status: Encerrado concluído. |
| Encerrado: Projeto incompleto | O projeto de tradução está incompleto quando pelo menos uma das tarefas no projeto foi marcada como encerrada, mas não está concluída.<br><br>Correspondente Framework de localização Status: Encerrado incompleto. |

O status da sua solicitação de tradução é exibido na página inicial do Espaço de localização. em **Estado** coluna.

**Tópicos relacionados**

Estados de Framework de localização projetos e tarefas

Solicitando traduções no Espaço de localização

### Configuração do Espaço de localização

Antes de usar Espaço de localização, configure pré-requisitos, dependências e provedores de tradução.

## Visão geral da configuração

Espaço de localização baseia-se na funcionalidade de outro ServiceNow AI Platform aplicações relacionadas à localização. Essas aplicações são ativadas com Espaço de localização se eles ainda não estiverem instalados. Você deve concluir a configuração dessas aplicações antes de configurar Espaço de localização.

1. Instale o Espaço de localização.

   Você pode instalar a aplicação (sn_lw) se tiver a função de administrador. A aplicação instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados. Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a. Espaço de localização.

2. Configure os pré-requisitos conforme necessário.

   Em Zurich, o acesso à tabela Configurações [sn_lf_setting] é configurado por padrão. No entanto, em Yokohama, você deve confirmar o acesso à tabela Configurações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[sn_lf_setting]. A função de administrador é necessária para esta etapa. Consulte Confirme o acesso à tabela Configurações.

3. Configurar dependências.
   - Plug-ins de internacionalização (i18n) e idioma : Instale plug-ins de idioma como parte de Localização do sistema. Escolha os idiomas da sua instância de acordo com seus requisitos de negócios.
   - Framework de localização: Configurar Framework de localização da seguinte forma.

     Atribuir funções. Espaço de localização usa funções de Framework de localização, junto com uma função específica para Espaço de localização.

     a. Adicionar Framework de localização funções conforme necessário. Consulte Funções de Framework de localização.

     b. Adicione o. Espaço de localização função de usuário sn_lw.user. Esta função é necessária para todos os usuários em Espaço de localização.

     Crie pelo menos um grupo na tabela Grupos [sys_user_group] e adicione funções ao grupo e atribua os usuários de localização ao grupo apropriado.

     Configurar artefatos. Consulte Configurações de artefato.

     > **Nota:** A função sn_cd.content_admin é necessária para ver Publicação de conteúdo artefatos de Espaço de localização. Se seus usuários precisarem da capacidade de solicitar traduções de Publicação de conteúdo artefatos, adicione sn_cd.content_admin ao grupo apropriado que você criou na etapa anterior.

     Defina as configurações, incluindo os fluxos de trabalho de tarefas de tradução. Consulte Configurações de Framework de localização. Também no Framework de localização tabela de configurações (sn_lf_settings), no **Preferências do projeto** certifique-se de que as caixas de seleção estejam definidas da seguinte forma.
     - **Habilitar projetos** : Selecionado.
     - **Habilitar criação automática** : Desmarcado (não selecionado).

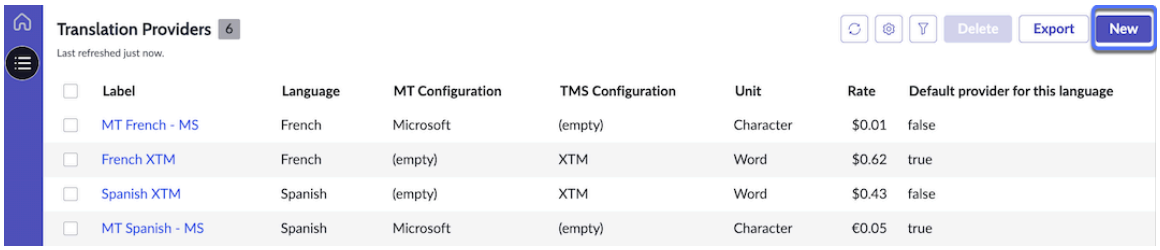
     Se sua organização usar um sistema de gestão de tradução. Consulte Configurações do Sistema de gestão de tradução.
   - Tradução dinâmica: Se você usar a tradução automática para atender às solicitações de tradução, configure Tradução dinâmica, incluindo a configuração de um tradutor. Consulte Integração com outros serviços de tradução.
4. Configure artefatos personalizados, se você planeja usar seus próprios artefatos em Espaço de localização. Consulte Crie e configure um artefato personalizado.

   Defina privilégios de acesso entre escopos para seus artefatos. Para obter mais informações, consulte Privilégios entre escopos do Espaço de localização.

   Definir acesso restrito do solicitante para Espaço de localização para habilitar o acesso a recursos de artefato, se necessário. A função de administrador é necessária para esta etapa. Consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.
5. Configure um provedor de tradução in Espaço de localização. Provedores de tradução em Espaço de localização são diferentes das configurações do tradutor em Tradução dinâmica.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Instale o Espaço de localização

Você pode instalar o. Espaço de localização aplicação ( sn_lw se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados. Os dados de demonstração não estão disponíveis.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Espaço de localização listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Espaço de localização Requer uma assinatura Pro ou Pro Plus.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Espaço de localização:

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Espaço de localização.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Espaço de localização aplicação ( sn_lw usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Instalar**.
6. **Opcional:** Para obter mais informações sobre como investigar componentes instalados, consulte Encontre componentes instalados com uma aplicação.

### O que Fazer Depois

Configure as dependências, incluindo Framework de localização, em seguida, configure Espaço de localização. Para obter mais informações, consulte Configuração do Espaço de localização.

#### Confirme o acesso à tabela Configurações

Como parte da configuração para Espaço de localização em Yokohama Versão, confirme o acesso à tabela Configurações de Framework de localização.

### Antes de Iniciar

Framework de localização deve ser instalado. Ele está incluído com Espaço de localização se ainda não estiver instalado.

Função necessária: administrador A função de administrador de localização (localization_admin) não pode concluir este procedimento.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Em Zurich, o acesso à tabela Configurações [sn_lf_setting] é pré-configurado. O procedimento a seguir é necessário para Yokohama versão.

Espaço de localização requer acesso a Framework de localização Tabela, Configurações [sn_lf_setting]. A tabela Configurações controla a capacidade de criar e atualizar projetos de tradução. Confirme o acesso usando o procedimento a seguir.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Tabelas**.
2. Em **Nome** campo, pesquisar `sn_lf_setting` .
3. No formulário Tabela, selecione **Acesso à aplicação** .
4. Marque duas caixas de seleção: **Pode ler** , **Pode atualizar** .
5. Selecione **Atualizar**.

#### Privilégios entre escopos do Espaço de localização

Depois de criar artefatos de tradução personalizados, defina privilégios entre escopos para que seus artefatos possam ser acessados a partir de Espaço de localização.

### Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o artefato personalizado tenha um script de processador que inclua um método chamado getTranslatableContent.
- Confirme o nome da tabela em que os registros do artefato personalizado estão armazenados. Confirme também o escopo da aplicação da tabela. Você pode encontrar essas informações no registro do artefato em [sn_lf_config]. Informações detalhadas da tabela também podem ser encontradas em [sys_db_object].
- Defina o escopo da aplicação como Espaço de localização.
- Função necessária: administrador Localization_admin não pode concluir este procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seus artefatos personalizados estão localizados em escopos de aplicações diferentes, portanto, você deve fornecer acesso a eles no Espaço de localização escopo da aplicação. Concluir esta configuração torna seus artefatos visíveis e selecionáveis em solicitações de tradução.

Para cada artefato, defina duas entradas em privilégios de escopo cruzado [sys_scope_Privilege]:

1. Um registro da tabela do artefato.
2. Um registro para o script do processador do artefato.

O escopo de origem desses registros deve ser Espaço de localização.

Os artefatos que estão disponíveis por padrão não precisam de configuração manual de privilégio entre escopos. Para obter mais informações, consulte Tipos de conteúdo localizável no Espaço de localização.

### Procedimento

1. Certifique-se de estar em Espaço de localização escopo da aplicação e navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação**.
2. Em **Privilégios entre escopos** lista [sys_scope_privilégio], selecione **Novo** .
   O formulário é aberto com os campos Escopo de origem e Aplicação definidos automaticamente como Espaço de localização.
3. No formulário, preencha os campos para criar um registro para sua tabela de artefatos.

**Privilégio entre escopos: Tabela**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Escopo de destino | Insira o nome do escopo da aplicação associado à tabela de artefatos. |
| Nome de destino | Insira o nome da tabela em que o artefato está armazenado (como [kb_knowledge]). |
| Tipo de destino | Selecione Tabela da lista. |
| Operação | Selecione Leitura . |
| Status | Selecione Permitido . |

4. Selecione **Enviar** para concluir o registro da tabela do artefato.
5. Crie outro registro para o script do Processador do artefato selecionando **Novo** ativado **Privilégios entre escopos** [sys_scope_privilégio].
6. No formulário, preencha os campos para criar um registro para o script do processador do artefato.

**Privilégio entre escopos: Script do processador**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Escopo de destino | Insira o nome do escopo da aplicação associado ao artefato. |
| Nome de destino | Insira o nome do script do processador. |
| Tipo de destino | Selecione Inclusão de script . |
| Operação | Selecione API de execução . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Status | Selecione Permitido . |

7. Selecione Enviar Para concluir o registro do script Processador do artefato.

## O que Fazer Depois

Você também pode precisar definir privilégios de acesso restrito do solicitante para disponibilizar recursos restritos para Espaço de localização. Para obter mais informações, consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.

### Tópicos relacionados

Tipos de conteúdo localizável no Espaço de localização

Crie e configure um artefato personalizado

Crie um script de processador

## Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização

Permita o acesso a vários tipos de conteúdo permitindo o acesso restrito do solicitante quando o escopo de origem for Espaço de localização.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

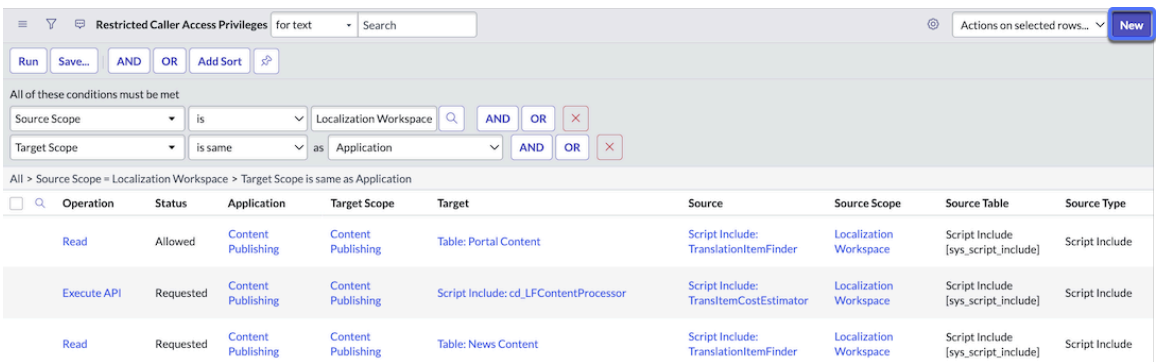
## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função de administrador é necessária para definir o acesso restrito do solicitante. A função localization_admin não pode concluir este procedimento.

Seus documentos são armazenados em tabelas em diferentes escopos da aplicação, portanto, você deve permitir Espaço de localização acesso a esses escopos da aplicação. Para obter mais informações sobre acesso restrito do solicitante, consulte Configurações de privilégio de acesso de solicitante restrito . Para obter mais informações sobre escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação .

## Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação como Espaço de localização, em seguida, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação** [sys_restricted_caller_access].
2. Na exibição de lista do **Privilégios de acesso restrito do solicitante** tabela, abrir **Mostrar/ocultar filtro** .
3. Adicione a condição O escopo de origem é *Espaço de localização*.
4. Adicione também a condição O escopo de destino é o mesmo da aplicação e selecione **Executar**para executar a consulta.



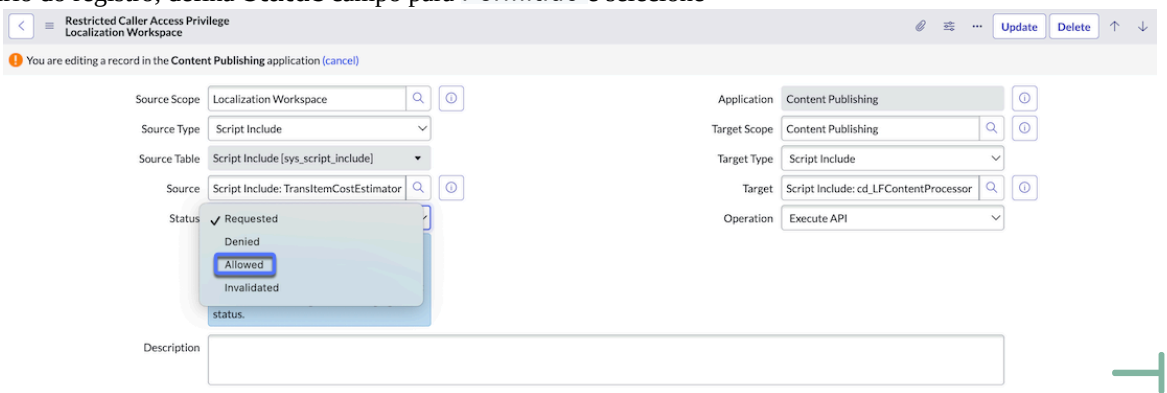

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na lista de resultados, abra qualquer registro que exiba um **Status** de Solicitado selecionando o valor na primeira coluna.

6. **Nota:** Se o escopo da sua aplicação ainda não estiver Espaço de localização, você deve selecionar o link na faixa Para editar este registro, clique aqui .

   No formulário do registro, defina **Status** campo para Permitido e selecione




   **Atualizar**.

7. Repita este procedimento para que todos os registros na lista de resultados tenham um status de Permitido .

## O que Fazer Depois

Continue com a configuração de Espaço de localização. Consulte Configuração do Espaço de localização.

### Configure um provedor de tradução

Configure provedores de tradução como parte da configuração Espaço de localização. Para cada idioma de destino, você pode configurar vários provedores de tradução com seus preços.

## Antes de Iniciar

Configure pelo menos um destino diferente do inglês idioma em sua instância.

Configure pelo menos um Sistema de gestão de tradução (TMS) em Framework de localização. ou um configuração do tradutor automático em Tradução dinâmica.

Função necessária: Localization_admin ou admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço de localização. *provedor de tradução* é um registro que combina:

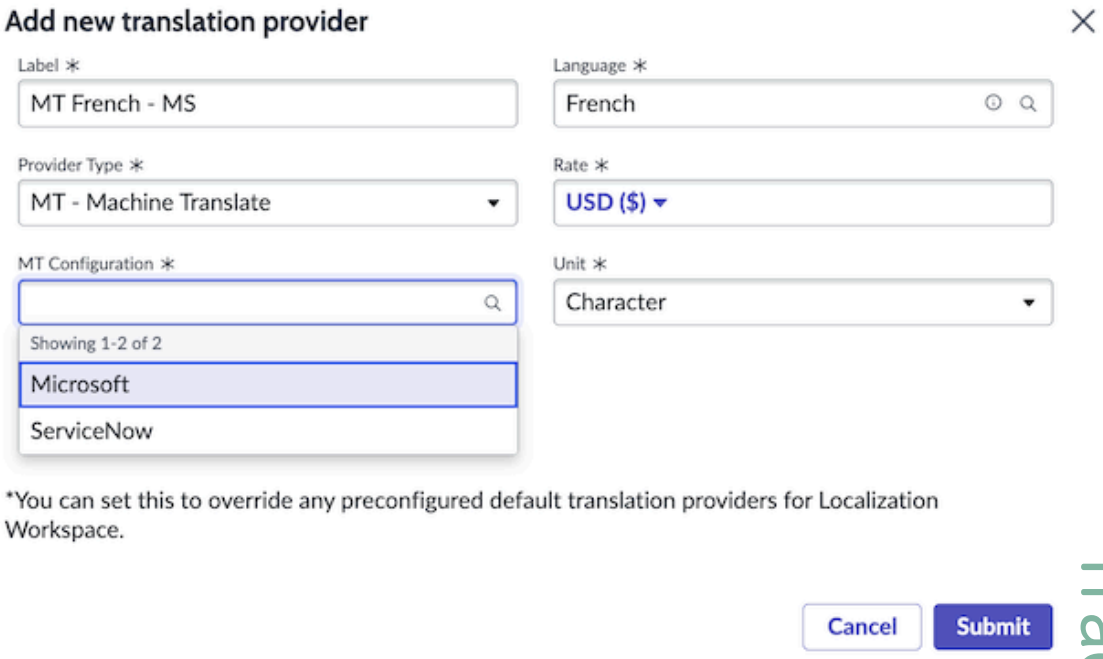
- um serviço de tradução de terceiros
- um idioma de destino
- uma taxa por unidade (o preço que o seu serviço de tradução cobra por palavra ou caractere traduzido)

O registro do provedor de tradução fornece controle granular sobre a execução de cada tarefa em seu projeto de tradução e oferece suporte à possibilidade de mais de um provedor de serviços por idioma de destino.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este registro também permite o cálculo da estimativa de custo




informativa.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Espaço de localização* > **Provedor de tradução**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Adicione um novo provedor de tradução** , insira as seguintes informações.

| Campo | Valor |
|---|---|
| **Rótulo** | Insira um nome descritivo. Este rótulo é exibido em **Provedores de tradução** lista. |
| **Idioma** | Insira um idioma. Você pode pesquisar entre os idiomas configurados na instância. |
| **Tipo de provedor** | Na lista, escolha TMS (Translation Management System) ou MT (Tradução automática). Esses tipos de provedor estão disponíveis depois que você os pré-configura em sua instância. |
| **Taxa** | Insira a taxa base cobrada pelo seu provedor de tradução por palavra ou caractere, sem descontos por volume ou excedentes. Para obter mais informações, consulte Solicitar traduções em Espaço de localização: Estimativa.<br><br>Você pode escolher uma moeda que não esteja nas preferências do usuário. No entanto, a estimativa de custo informativa é exibida na moeda da sessão do usuário do solicitante de tradução. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| | **Nota:** Quando exibido na página inicial de Espaço de localização. **Taxa** é arredondado para cima até a casa decimal definida em seu **Moeda do valor de exibição** campo. No entanto, o cálculo da estimativa de custo informativa usa a taxa real que você configurou em Espaço de localização. O cálculo não usa o valor de exibição da moeda. Para obter mais informações, consulte Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição. |
| **Configuração de TMS (ou MT)** | Este campo depende da sua seleção para **Tipo de provedor** . Selecione um dos provedores disponíveis que você configurou.<br><br>Por exemplo, se você selecionou TMS como o Tipo de provedor e configurou o provedor de terceiros XTM, então **XTM** está disponível na lista. |
| **Unidade** | A Contagem de unidades multiplicada pela Taxa é igual à Estimativa de custo informativo. Escolha entre **Palavra** ou **Caractere** , de acordo com a política de faturamento do seu serviço de tradução de terceiros.<br><br>O termo *Caractere* em Espaço de localização corresponde a. *Ponto de código Unicode* , que é a unidade comumente usada por serviços de tradução automática.<br><br>Verifique a documentação do provedor de serviços para confirmar a unidade usada para o preço. Para obter detalhes sobre o preço de Serviço de tradução do Google Cloud, consulte https://cloud.google.com/translate/pricing . Para obter detalhes sobre Microsoft Azure Tradutor, consulte https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ . |
| **Provedor padrão deste idioma** | (Opcional) Marque esta caixa de seleção para definir este provedor de tradução como padrão para este idioma em Espaço de localização.<br><br>**Nota:** O provedor padrão em Espaço de localização não está relacionado ao tradutor padrão em Tradução dinâmica. |

4. Selecione **Enviar**.

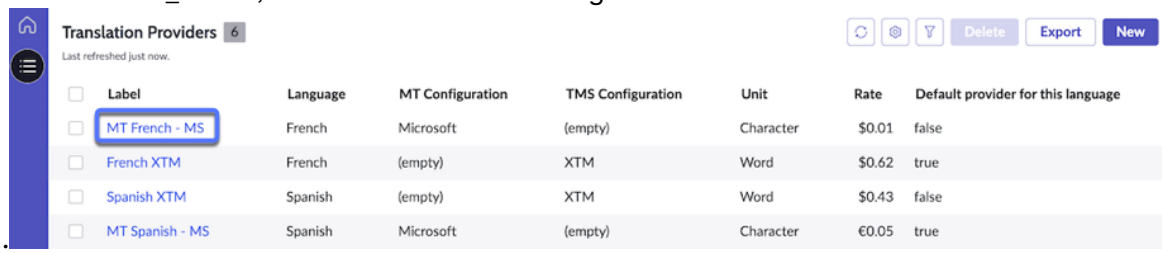
### O que Fazer Depois

Edite um registro existente da seguinte forma.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Com a função localization_admin, selecione o Rótulo do registro em **Provedores de tradução**lista.




2. . **Editar provedor de tradução** a janela é aberta. Modifique todos os valores.
3. Salve o registro selecionando **Atualizar** .

**Nota:** As atualizações em um provedor de tradução não são aplicadas a solicitações de tradução em andamento no momento.

### Crie notificações por e-mail para trabalhos de tradução concluídos

Configure notificações por e-mail para que você possa ser informado quando Espaço de localização os trabalhos de tradução foram concluídos.

#### Antes de Iniciar

Crie sua própria categoria de notificação para identificar e agrupar suas notificações relacionadas a. Espaço de localização projetos de tradução. Para obter instruções, consulte Criar categorias de notificação.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

De Zurich Patch 1, junto com o acompanhamento do andamento dos trabalhos de tradução em Espaço de localização, você pode configurar notificações por e-mail para serem alertadas após a conclusão dos trabalhos de tradução.

Para obter informações detalhadas sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail. O procedimento a seguir é específico para notificações do Espaço de localização trabalhos.

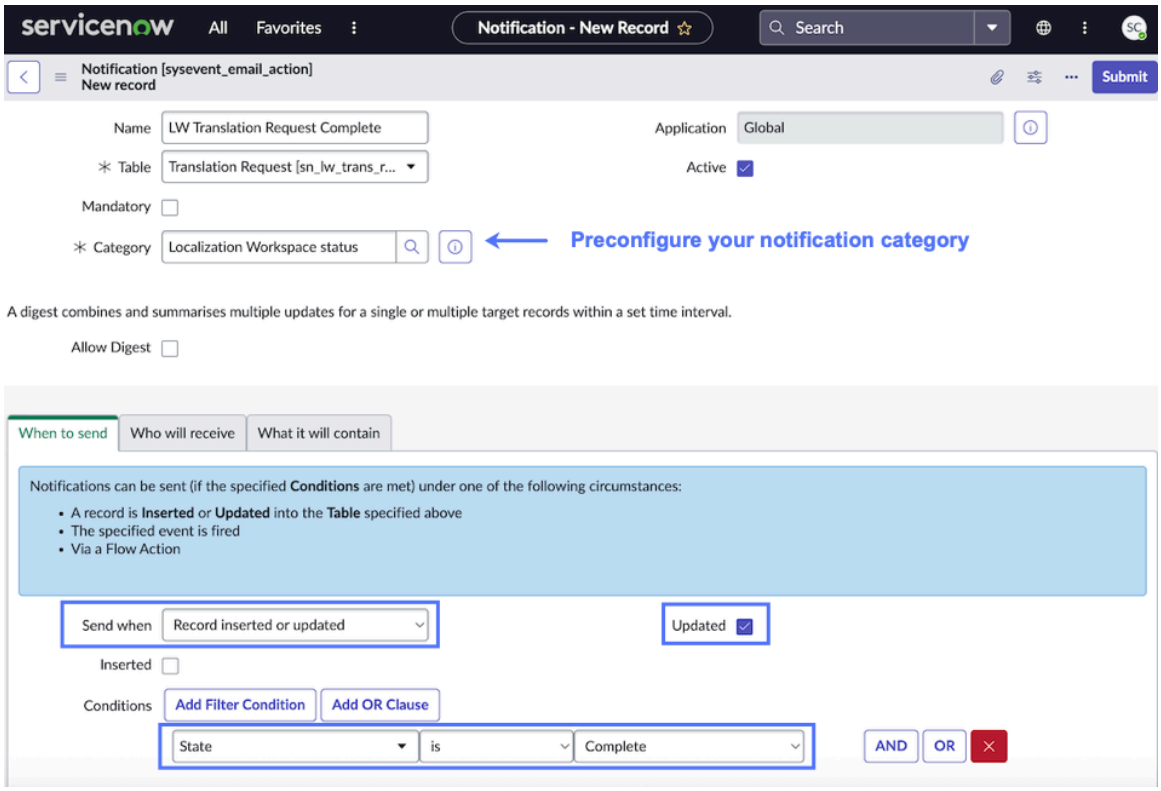
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de acordo com a orientação a seguir.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | Insira um nome exclusivo e descritivo para essas notificações. |
| **Tabela** | Selecione a tabela Solicitação de tradução [sn_lw_trans_request] na lista de tabelas. |
| **Categoria** | Se você já configurou sua própria categoria para essas notificações, poderá selecioná-la na lista suspensa. Para obter informações, consulte Criar categorias de notificação. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Em **Quando enviar** preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Enviar quando** | Selecione Registro inserido ou atualizado . |
| **Atualização em** | Marque esta caixa de seleção. |
| **Inserido** | Desmarque esta caixa de seleção. |
| **Condições** | Defina uma linha como O estado está concluído . |

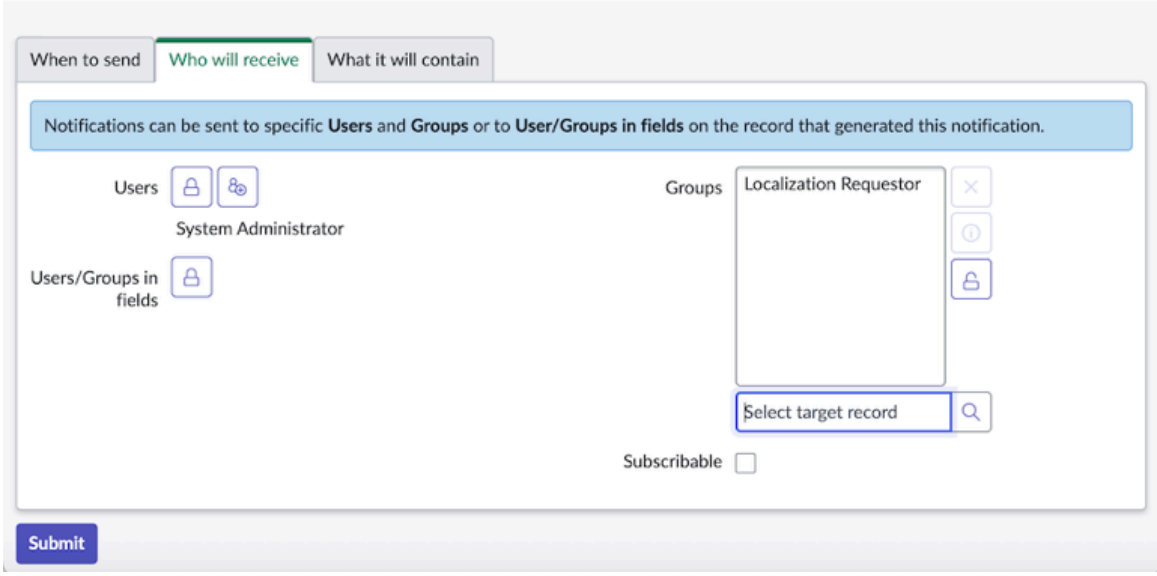
5. Em **Quem receberá** preencha os campos de acordo com os requisitos organizacionais.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Usuários** | Selecione o ícone de cadeado Para adicionar um usuário individual da tabela Usuário [sys_user]. |
| **Usuários/Grupos em Campos** | Selecione o ícone de cadeado para adicionar destinatários de campos na tabela Solicitação de tradução [sn_lw_trans_request]. |
| **Grupos** | Selecione o ícone de cadeado para adicionar um grupo de usuários, como Solicitante de localização, na tabela Grupo [sys_user_group]. |
| **Sujeito à assinatura** | Opção para permitir que todos os usuários assinem a notificação. |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Os destinatários podem receber e-mails sobre registros que normalmente não podem acessar na interface do usuário, portanto, considere a confidencialidade das informações antes de selecionar esta opção. |




6. Em **O que ele conterá** preencha os campos de acordo com os requisitos organizacionais.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| **Modelo de e-mail** | Você pode pesquisar um modelo existente. |
| **Assunto** | Você pode usar variáveis da tabela Solicitação de tradução [sn_lw_trans_request], disponível em **Selecione Variáveis** . |
| **Mensagem HTML** | Você pode usar variáveis da tabela Solicitação de tradução [sn_lw_trans_request], disponível em **Selecione Variáveis** . Variáveis de exemplo desta tabela:<br>○ (lf_project.number) É o número correspondente da Estrutura de localização.<br>○ (sys_created_by) é a pessoa que enviou a solicitação de tradução. |

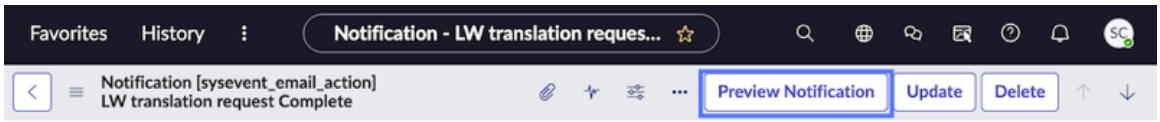
7. Selecione **Enviar** (ou **Atualizar** se você estiver editando) para concluir o registro.

## O que Fazer Depois

Depois de criar uma nova notificação, você pode revisar seu registro na tabela Notificações [sysevent_email_action]. A partir desse registro concluído, você pode selecionar **Notificação de visualização** para abrir um exemplo de notificação por e-mail. Use esta função para confirmar como a notificação aparece para os destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Para obter mais informações, consulte Visualizar notificações por e-mail.

### Solicitando traduções no Espaço de localização

Crie e envie solicitações de tradução em Espaço de localização. Gere estimativas de custo informativas para revisão antes de enviar a solicitação.

## Visão geral da criação de solicitações de tradução

Os solicitantes de localização podem criar solicitações de tradução para vários tipos de conteúdo em vários idiomas, tudo em uma interface. Antes de enviar solicitações, os solicitantes podem revisar as estimativas de custo informativas.

Em Espaço de localização página inicial, o. **Tradução da solicitação** o botão abre um assistente que exibe um processo de quatro etapas.

1. Solicitar traduções no Espaço de localização: Idiomas

   Comece uma solicitação de tradução com a primeira etapa, adicionando sua opção de idiomas de destino com sua opção de provedores de tradução associados.

2. Solicitar traduções em Espaço de localização: Tipos

   Adicione tipos de conteúdo a uma solicitação de tradução. Você pode selecionar vários tipos de documentos de toda a sua instância.

3. Solicitar traduções em Espaço de localização: Escopo

   Selecione documentos específicos na lista recuperada para incluir em sua solicitação de tradução.

4. Solicitar traduções em Espaço de localização: Estimativa

   Gere uma estimativa de custo informativa como a última etapa no assistente Solicitar tradução. Revise a estimativa para planejar e controlar seu orçamento de localização.

### Solicitar traduções no Espaço de localização: Idiomas

Adicione idiomas de destino a uma solicitação de tradução em Espaço de localização.

**Antes de Iniciar**
Certifique-se de ter instalado os idiomas que você pretende adicionar à sua solicitação de tradução.

Certifique-se de que Espaço de localização o está configurado com os provedores de tradução que você pretende usar. Consulte Configure um provedor de tradução.

Função necessária: localization_requestor

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Sua solicitação de tradução pode incluir vários idiomas de destino para cada documento.

**Nota:** Em Yokohama Versão, somente solicitações do inglês para idiomas de destino diferentes do inglês são compatíveis. Não há suporte para solicitações de idiomas de origem diferentes do inglês.

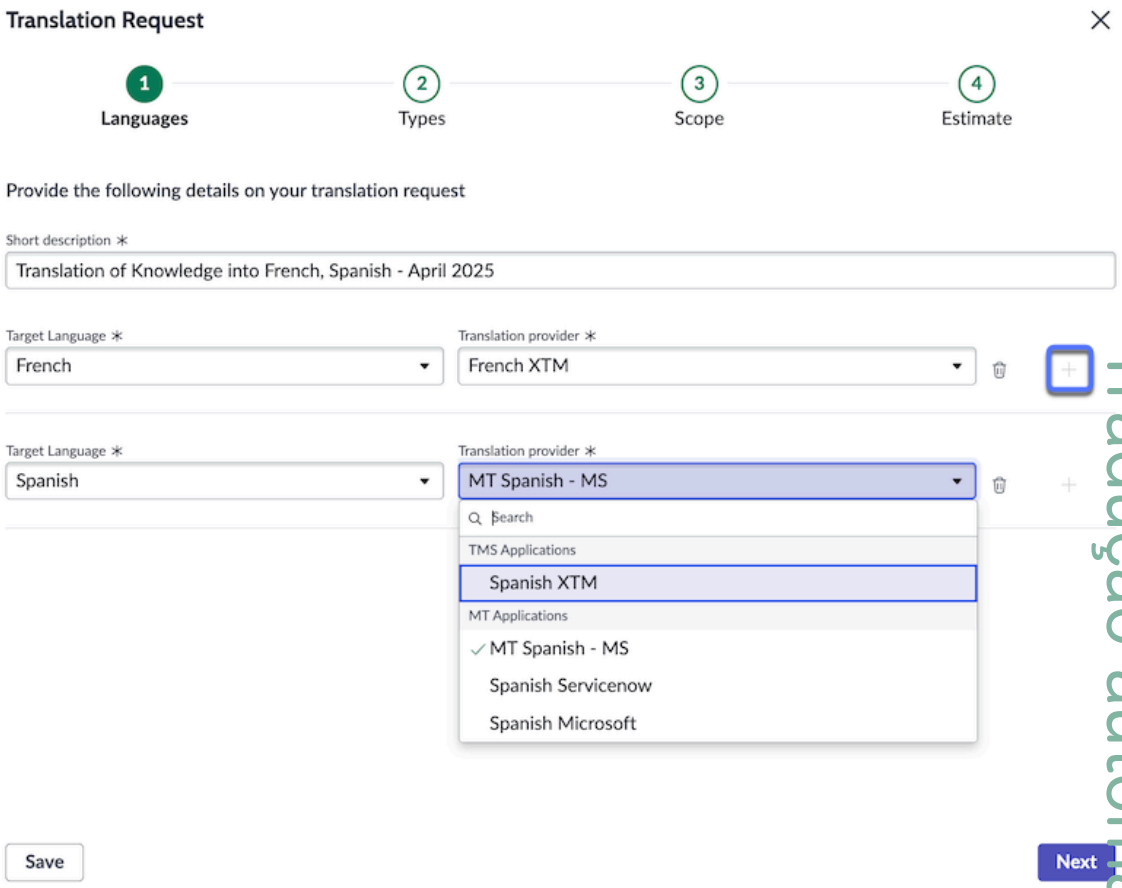
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O procedimento a seguir abrange a etapa um de quatro etapas no assistente de solicitação de tradução.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Espaço de localização* > **Página inicial**.
2. Selecione **Tradução da solicitação**botão para abrir o




assistente.
. **Solicitação de tradução** o modal é aberto na primeira etapa, **Idiomas** .

3. Em **Descrição resumida** , insira um nome que descreva esta solicitação de tradução.
   O nome se torna visível na lista em Espaço de localização Página inicial de.
4. Em **Idioma de destino** , selecione um idioma na lista de idiomas ativados em sua instância.
5. Em **Provedor de tradução** , selecione um nome na lista de provedores disponíveis para o idioma escolhido.
6. **Opcional:** Selecione o ícone de mais para adicionar outro idioma à sua solicitação e repita as duas etapas anteriores.
7. **Opcional:** Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione **Próximo** Botão para avançar para a etapa Tipos da criação da solicitação de tradução.

### O que Fazer Depois

Avançar para a próxima etapa no assistente, **Tipos** .

#### Solicitar traduções em Espaço de localização: Tipos

Adicione tipos de conteúdo a uma solicitação de tradução em Espaço de localização. Sua solicitação de tradução pode incluir vários tipos de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que os privilégios de acesso restrito do solicitante estejam definidos como Permitir Espaço de localização para acessar as tabelas onde seu conteúdo está armazenado. Consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.

Certifique-se de que os artefatos em Framework de localização estão totalmente configurados. Consulte Configurações de artefato.

Conclua a primeira etapa no assistente Solicitação de tradução e prossiga para esta etapa. Consulte Solicitar traduções no Espaço de localização: Idiomas.

Função necessária: localization_requestor

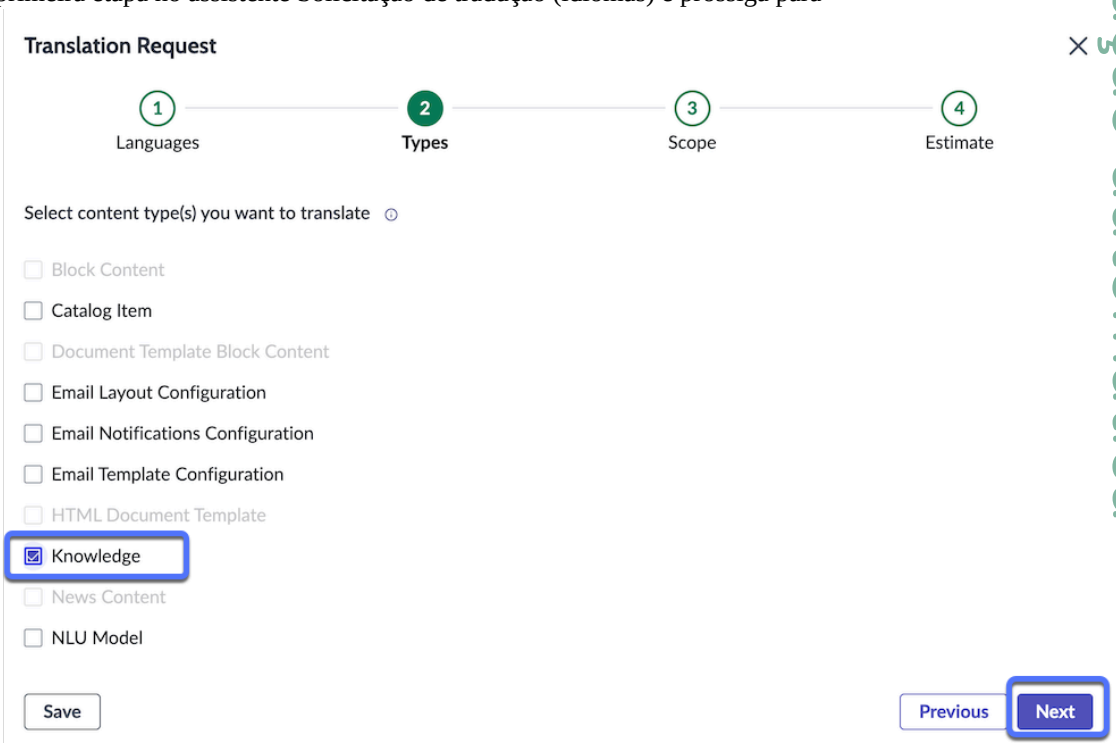
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você indica quais tipos de conteúdo incluir em sua solicitação, Espaço de localização recupera todos os documentos não traduzidos ou parcialmente traduzidos e os exibe para você. Em seguida, você pode selecionar ou desmarcar documentos específicos da lista.

O procedimento a seguir abrange a etapa dois de quatro etapas no assistente de solicitação de tradução.

### Procedimento

**1.** Conclua a primeira etapa no assistente Solicitação de tradução (idiomas) e prossiga para **Tipos**.




**2.** Escolha os tipos de conteúdo que você deseja traduzir marcando as caixas de seleção apropriadas.

> **Nota:** Os tipos de conteúdo que não são selecionáveis podem exigir privilégios de acesso restrito do solicitante para permitir Espaço de localização para recuperar documentos dessas tabelas. Peça ao administrador para habilitar o acesso. Consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.

**3. Opcional:** Selecione **Save** (Salvar).

**4.** Selecione **Próximo** Botão para avançar para a etapa de escopo da criação da solicitação de tradução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Avançar para a próxima etapa no assistente, **Escopo** , onde você pode selecionar documentos específicos para inclusão.

## Solicitar traduções em Espaço de localização: Escopo

Selecione documentos específicos para adicionar a uma solicitação de tradução em Espaço de localização.

### Antes de Iniciar

Função necessária: localization_requestor

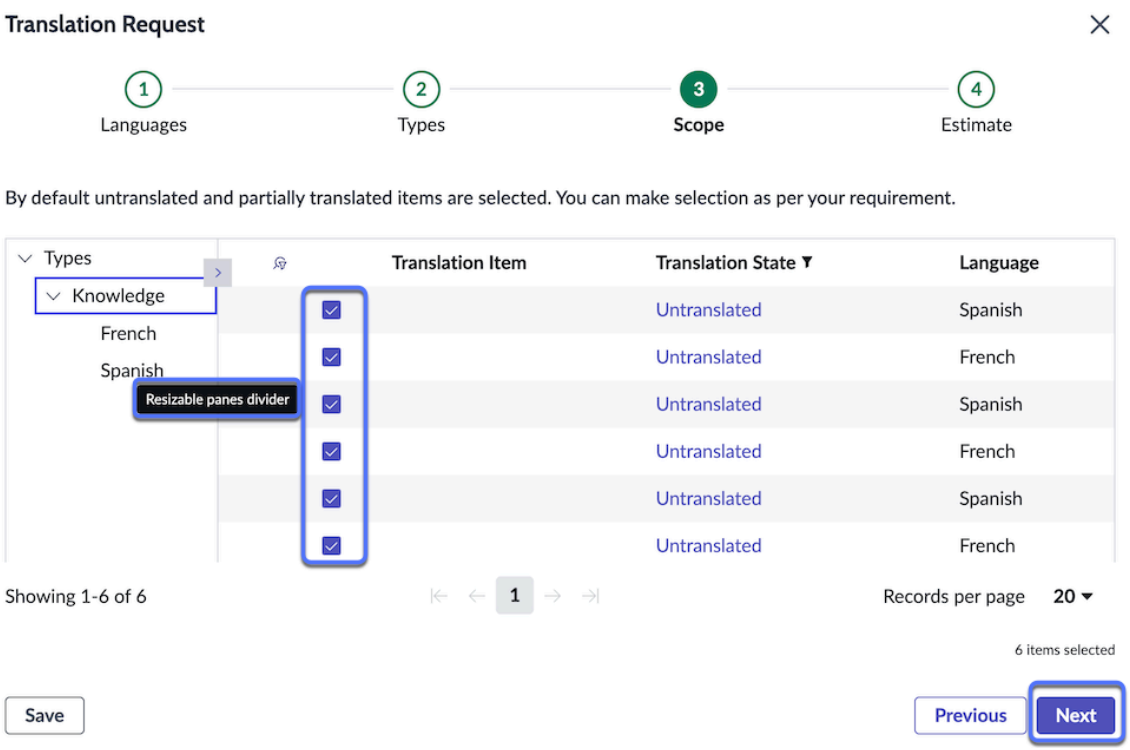
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode marcar ou desmarcar documentos específicos para tradução na lista de documentos que Espaço de localização recuperado na etapa anterior.

O procedimento a seguir abrange a etapa três de quatro etapas no assistente de solicitação de tradução.

### Procedimento

1. Conclua as etapas um e dois no assistente de Solicitação de tradução e prossiga para esta etapa, **Escopo** . Espaço de localização recupera todos os documentos não traduzidos ou parcialmente traduzidos de acordo com os tipos de conteúdo selecionados na etapa anterior. Por padrão, todos os documentos recuperados são selecionados para inclusão em sua solicitação de tradução.
2. Abra o seletor de tipos **Divisor de painéis redimensionáveis**, Em seguida, expanda Tipos selecionando o ícone de quilate.




3. Desmarque todos os documentos recuperados que você não deseja incluir em sua solicitação. É possível selecionar um documento para um idioma de destino e desmarcar o mesmo documento para um idioma de destino diferente.
4. **Opcional:** Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione **Próximo** para prosseguir para a próxima etapa no assistente, **Estimativa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### O que Fazer Depois

Avançar para a próxima etapa no assistente Solicitação de tradução, **Estimativa** .

#### Solicitar traduções em Espaço de localização: Estimativa

Gere uma estimativa de custo informativa antes de enviar uma solicitação de tradução ao seu provedor de tradução.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o gerente de localização configurou provedores de tradução em Espaço de localização, com custos precisos por palavra (ou caractere).

Função necessária: localization_requestor

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:**

As estimativas de custo são apenas informativas. A ServiceNow não faz representações ou garantias quanto à precisão desta estimativa. Você é o único responsável por definir corretamente as configurações de custo de tradução e validar os custos reais com o provedor de tradução.

A estimativa de custo informativo é calculada multiplicando o número total de palavras (ou caracteres) pelo custo por palavra (ou caractere). As seguintes condições se aplicam.

- Seu provedor de tradução terceirizado cobra você diretamente pelos serviços de tradução fornecidos. ServiceNow não tem envolvimento com faturamento ou pagamento.
- Cada provedor de serviço de tradução tem sua própria definição de como contar palavras para fins de faturamento. A contagem de palavras do seu provedor pode ser diferente de ServiceNow contagem estimada de palavras de.
- Você deve inserir e manter custos precisos por palavra no registro do Provedor de tradução em Espaço de localização.
- Esta estimativa não é gerada por uma chamada para a API do seu serviço de tradução.
- O termo *caractere* em Espaço de localização a interface corresponde a um *Ponto de código Unicode* .
- . **Total estimado** o valor é arredondado para baixo para um número inteiro, portanto as casas decimais não são incluídas.
- A estimativa de custo informativa é calculada e exibida na moeda da sessão do usuário do solicitante de tradução.
- Ao inserir o custo por palavra do seu provedor de tradução, use a taxa base antes que qualquer desconto por volume seja atingido. Espaço de localização não é capaz de calcular descontos por volume ou excedentes, portanto, a estimativa de custo informativa exibida neste assistente pode ser diferente das cobranças reais.

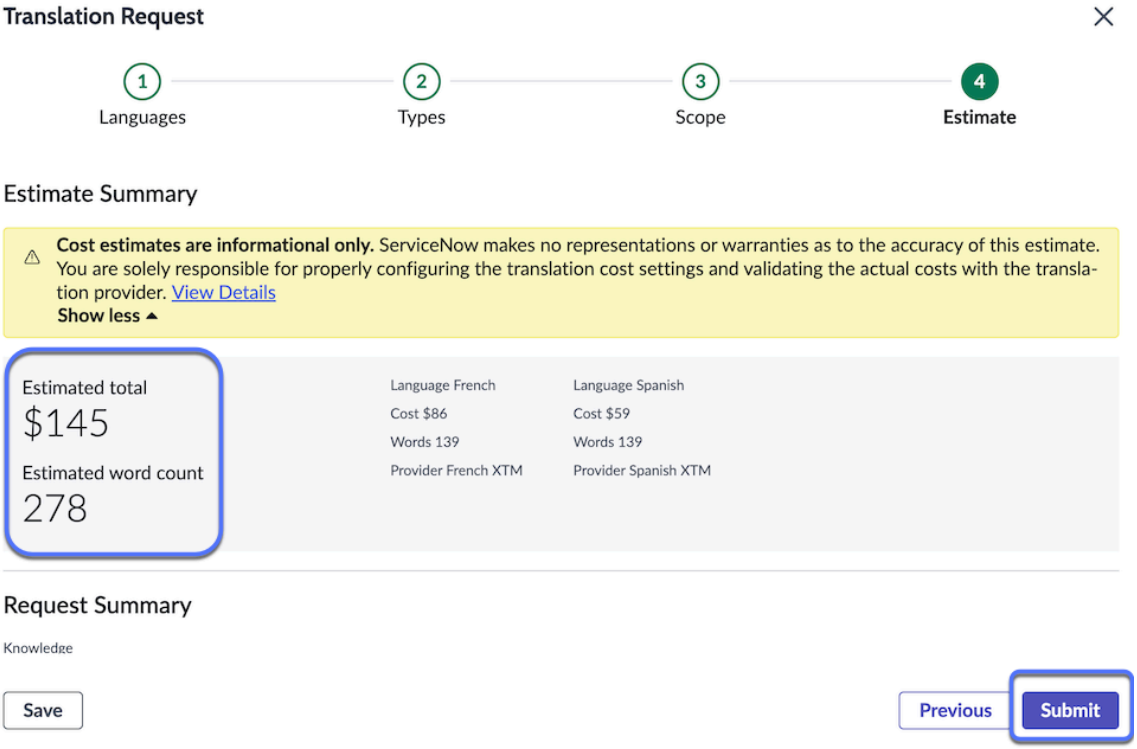
Consulte a documentação do seu provedor. Para obter detalhes sobre o preço de Serviço de tradução do Google Cloud, consulte https://cloud.google.com/translate/pricing . Para obter detalhes sobre Microsoft Azure Tradutor, consulte https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Conclua as três primeiras etapas (idiomas, tipos e escopo) no assistente de solicitação de tradução e selecione **Próximo** para prosseguir para **Estimativa** .
   Solicitações de tradução maiores levam mais tempo para gerar estimativas de custo informativas.




2. Revise a estimativa de custo informativo gerada.
   A estimativa inclui o custo total e a contagem de palavras da solicitação de tradução geral. Para sua conveniência, o custo e a contagem de palavras por idioma também são fornecidos.
3. **Opcional:** Use **Anterior** botão para modificar a estimativa retornando às etapas anteriores e removendo documentos da sua solicitação.
4. **Opcional:** Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione **Enviar** para criar a solicitação de tradução agrupada e enviar para seus provedores de tradução.

**Nota:**

- Solicitações de tradução maiores levam mais tempo para serem criadas. O processo pode levar vários minutos para solicitações muito grandes.
- O envio da solicitação de tradução envia os documentos para seus provedores de serviço terceirizados, portanto, você não pode cancelar uma solicitação de tradução enviada.

## O que Fazer Depois

Você pode exibir um registro de solicitação de tradução na lista em Espaço de localização Página inicial de.

**Nota:** Na página inicial, **Taxa** é exibido arredondado para cima até a casa decimal definida em seu **Moeda do valor de exibição** campo. No entanto, o cálculo em Espaço de localização ignora o valor de exibição da moeda. O cálculo usa a taxa real que você configurou em Espaço de localização. Para obter mais informações, consulte Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Referência do Espaço de localização

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais que você pode usar para configurar e administrar Espaço de localização.

### Componentes instalados com o Espaço de localização

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Espaço de localização.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Usuário da Espaço de localização<br><br>[sn_lw.user] | Atribua esta função a qualquer usuário que trabalhe no Espaço de localização. | Nenhum. |

## Trabalhos agendados instalados

| Trabalho agendado | Descrição |
|---|---|
| Remover solicitações de tradução descartadas | É executado diariamente para excluir todas as solicitações de tradução abandonadas. |

## Tabelas instaladas

| Rótulo da tabela | Nome da tabela |
|---|---|
| Configuração do artefato LW | [sn_lw_artifact_config] |
| Controlador de Andamento | [sn_lw_progress_tracker] |
| Mudança de taxa | [sn_lw_rate_change] |
| Item de tradução | [sn_lw_trans_item] |
| Idioma do item de tradução | [sn_lw_trans_item_language] |
| Provedor de tradução | [sn_lw_trans_provider] |
| Solicitação de tradução | [sn_lw_trans_request] |
| Meta da tradução | [sn_lw_trans_target] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Separação de domínios do espaço de localização

A Separação de domínios não é compatível com Espaço de localização. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

### Tipos de conteúdo localizável no Espaço de localização

Espaço de localização o coleta automaticamente conteúdo traduzível de toda a sua instância e exibe o conteúdo em uma lista categorizada. Você pode selecionar documentos específicos na lista para incluir em sua solicitação de tradução. Uma solicitação de tradução pode conter vários tipos de conteúdo.

Espaço de localização recupera documentos não traduzidos ou parcialmente traduzidos quando os seguintes pré-requisitos são atendidos.

- A disponibilidade de um tipo de conteúdo está sujeita às permissões de escopo de tabela e da aplicação. Defina privilégios de acesso restrito do solicitante para garantir que um tipo de conteúdo possa ser selecionado em Espaço de localização. Para obter mais informações, consulte Acesso de solicitante restrito para o Espaço de localização.
- Para Publicação de conteúdo artefatos, adicione a função sn_cd.content_admin ao seu Espaço de localização grupo na tabela sys_user_group. Esta função é necessária para ver artefatos relacionados a. Publicação de conteúdo de Espaço de localização.

A tabela a seguir lista os tipos de artefato que estão disponíveis por padrão quando você instala o. Espaço de localização. Você também pode configurar seus próprios artefatos personalizados. Para obter mais informações, consulte Detecção dinâmica de artefato em Espaço de localização.

. **Filtro** a coluna mostra a consulta usada para recuperar conteúdo não traduzido ou parcialmente traduzido.

#### Conteúdo localizável disponível por padrão

| Tipo de conteúdo | Tabela | Filtrar |
|---|---|---|
| Conteúdo de bloco | sn_cd_block | (Sem filtro. Todos os registros.) |
| Item do catálogo | sc_cat_item | Verdadeiro estado publicado ou publicado |
| Conteúdo do bloco de modelo de documento | sn_doc_template_block_content | verdadeiro |
| Configuração de layout de e-mail | sys_email_layout | (Sem filtro. Todos os registros.) |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Conteúdo localizável disponível por padrão

| Tipo de conteúdo | Tabela | Filtrar |
|---|---|---|
| Configuração de Notificação por e-mail | sysevent_email_action | verdadeiro |
| Configuração do modelo de e-mail | sysevent_email_template | (Sem filtro. Todos os registros.) |
| Modelo de documento HTML | sn_doc_html_template | verdadeiro |
| Conhecimento | kb_knowledge | Workflow_state: Published ORworkflow_state: Scheduled_publish ORworkflow_state: Pending_retirement |
| Conteúdo de notícias | sn_cd_content_news | verdadeiro |
| Conteúdo da notificação | sn_cd_content_notification | verdadeiro |
| Conteúdo do Portal | sn_cd_content_portal | verdadeiro |
| Conteúdo de tarefa pendente | sn_cd_content_todo | verdadeiro |
| Modelo do NLU | sys_nlu_model | Idioma publicado |
| Pesquisa | asmt_metric_type | verdadeiro<br>**Nota:** Em Yokohama Versão do patch 7, as pesquisas são um tipo de conteúdo disponível para Espaço de localização. |
| Tópico de VA | sys_cs_topic | verdadeiro |

**Tópicos relacionados**

Detecção dinâmica de artefato em Espaço de localização

Artefatos compatíveis em Framework de localização

## Localização do Sistema

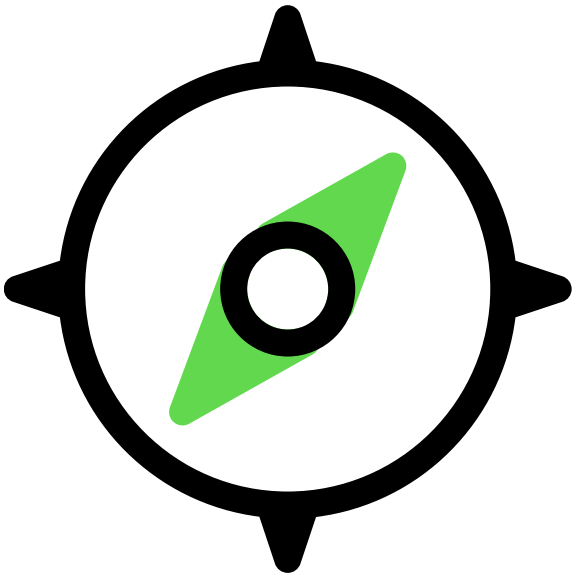
A localização permite que os administradores acomodem usuários de vários países diferentes, usando idiomas e moedas diferentes, na mesma instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

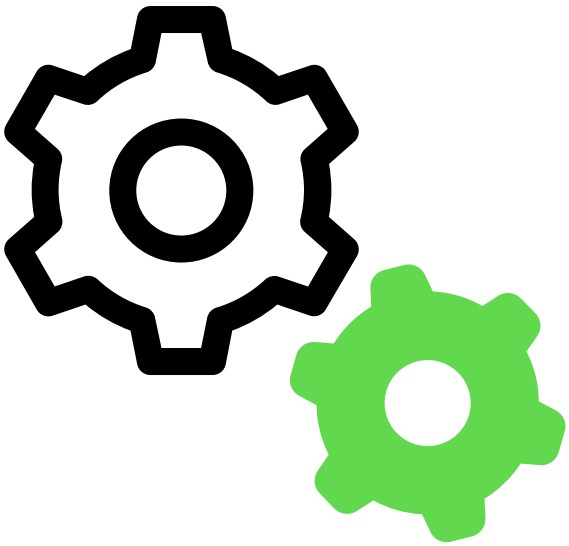
## Iniciar

### Explorar



Saiba mais sobre como localizar uma instância para diferentes usuários.

### Configurar



Configure idiomas, localidades, regiões e locais para uma instância.

### Traduza conteúdo personalizado

Traduza conteúdo criado ou modificado em uma instância.

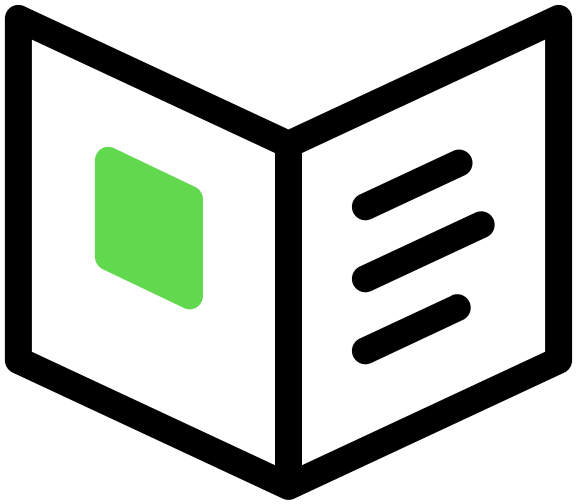
### Traduza para um novo idioma

Traduza uma instância para um idioma sem um plug-in de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Obtenha detalhes sobre propriedades, tabelas e muito mais.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização em ServiceNow Central de sucesso do cliente
- Localização Expert Series Na ServiceNow University
- Guia digital para localização no ServiceNow® Site do desenvolvedor: ServiceNow Localização da aplicação
- Internacionalização e localização na Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar a Localização do sistema

Saiba mais sobre o suporte para localização ServiceNow como parte de sua estratégia de globalização.

## Localização do sistema visão geral

A localização é o processo de tornar uma instância específica para uma determinada região ou localidade sem afetar a funcionalidade.

A localização do sistema inclui as configurações de idioma e localidade de uma instância e é um ServiceNow AI Platform recurso ativo por padrão (com.glide.i18n.core). As traduções para vários idiomas estão disponíveis por meio de plug-ins de idioma de internacionalização adicionais (I18N) (por exemplo, com.snc.i18n.espanhol). Esses plug-ins de idioma instalam o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n), que fornece os elementos necessários para traduzir uma instância.

**Idiomas e tradução**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins de idioma I18N contêm traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU que ServiceNow o fornece por padrão em sua instância. Sempre que você personalizar cadeias de caracteres de IU que deseja traduzir, será preciso identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Além disso, você pode criar traduções para idiomas para os quais ServiceNow não fornece um plug-in.

**Nota:** Usando o. Framework de localização A aplicação é recomendada para traduzir para um idioma incompatível ou traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma compatível.

**Localidades, locais e regiões**

As configurações de localidade são compatíveis com a exibição de datas, horas e moedas corretamente com base em sua localização. Além disso, você pode configurar locais para identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais na instância. Configure regiões para organizar idiomas em seletores de idioma.

## Localização do sistema benefícios

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Exiba traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base. | • Suporte à internacionalização de idioma<br>• Ativação de um idioma | Administradores |
| Exiba datas, horas e moedas em uma instância com base nos locais dos usuários. | Configurando localidades | |
| Traduza o conteúdo da cadeia de caracteres de IU que você criar ou modificar. | Traduzindo conteúdo personalizado | |

## Aplicações relacionadas

### Framework de localização

Usando o. Framework de localização A aplicação é recomendada para traduzir para um idioma incompatível ou traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma compatível. Framework de localização o também oferece suporte ao uso Tradução dinâmica para tradução dinâmica de campos de formulário, tradução de artigos de conhecimento e integração com serviços de tradução de terceiros.

### Espaço de localização

Espaço de localização é uma experiência de gestão de tradução direcionada para proprietários de conteúdo e executantes de tradução. Com o Espaço de localização, você pode gerenciar e entregar conteúdo multilíngue em escala.

### Gestão de tradução para Gestão de conhecimento

A tradução de artigos de conhecimento usa um sistema separado que depende do plug-in I18N: Internacionalização da Gestão de conhecimento. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento retornará à Localização do sistema, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

### Suporte à internacionalização de idioma

. ServiceNow a plataforma oferece suporte a vários idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O suporte a idiomas está disponível quando pelo menos um plug-in de idioma foi ativado, conforme descrito em Ativação de um idioma.

Quando um usuário faz login, o idioma da sessão da instância é determinado pela seguinte lógica:

1. Se a seleção de idioma no login estiver habilitada, esse idioma será usado.
2. Caso contrário, a preferência de idioma selecionada usando o seletor de idioma na barra de cabeçalho será usada.
3. Caso contrário, a configuração de idioma na tabela Usuário [sys_user] será usada.
4. Se nenhuma das opções acima for verdadeira, o idioma padrão do sistema será usado.

Você também pode habilitar um idioma de fallback para usar se uma tradução não estiver disponível no idioma preferencial, conforme descrito em Definir um idioma de fallback.

Algumas partes do sistema não são traduzidas e permanecem no idioma usado para criá-las:

- Campos de diário
- Títulos do relatório
- Qualquer campo que armazene texto de formato livre

Além disso, nomes de plug-in e nomes de spoke não são traduzidos. A versão em inglês dos plug-ins e nomes de spoke é sempre mantida, mesmo quando usados em outros contextos. Os nomes dos recursos são traduzidos, no entanto.

A partir de Washington DC os nomes da versão, do novo produto e da aplicação estão localizados em todos os idiomas compatíveis. Os nomes de produtos e aplicações existentes estão sendo localizados de forma incremental.

### Perguntas Frequentes

| Questão | Resposta |
|---|---|
| Os campos que eu mesmo criei ou editei serão traduzidos? | . ServiceNow AI Platform não executa traduções. ServiceNow o fornece traduções de cadeias de caracteres que a própria empresa criou. Ao criar um campo, uma mensagem ou outro conteúdo de IU textual, traduza esse conteúdo manualmente. |
| Não estou vendo campos de diário traduzidos. | As tabelas de tradução não são fornecidas para campos de cadeia de caracteres definidos pelo usuário, como descrição resumida, comentários adicionais e títulos de relatório. Esses campos podem aparecer somente no idioma em que foram criados. |

**Tópicos relacionados**

Localizar cadeias de caracteres de IU traduzíveis

### Idioma específico do usuário

O usuário tem várias opções para identificar o idioma a ser usado para a instância, conforme descrito aqui.

Para habilitar idiomas específicos do usuário, primeiro ative os plug-ins de Tradução I18N para os idiomas desejados.

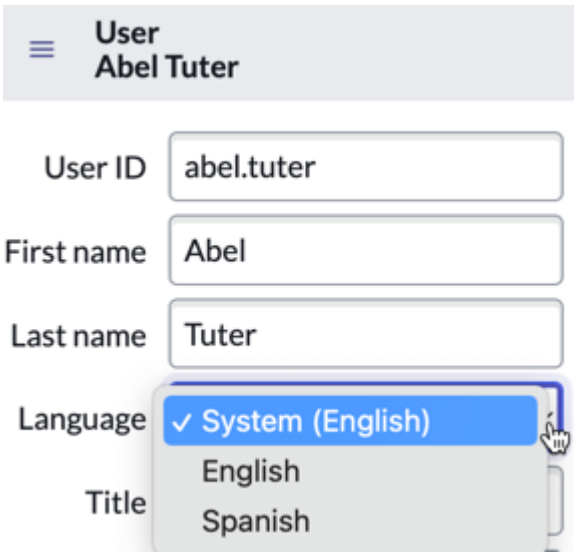


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Seletor de idioma no login:* Se o idioma específico do usuário estiver habilitado, os usuários verão uma lista de seleção na página de login para selecionar o idioma. Para controlar a exibição da lista de seleção na página de login, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU** e usam a propriedade *Mostre a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário especifique o idioma com o qual deseja fazer login* .
- *Seletor de idioma no menu do usuário (Next Experience IU):* Os usuários podem selecionar o idioma no menu do usuário navegando até **Preferências** > **Idioma e região**. O menu do usuário está localizado em Next Experience Navegação unificada.
- *Seletor de idioma na janela Configurações do sistema ( IU principal ):* Os usuários podem selecionar o idioma na guia Geral da janela Configurações do sistema. Para acessar esta janela, clique no ícone de engrenagem na borda direita da faixa.
- *Configuração de idioma na tabela do usuário:* Se você tiver usuários que exigem um idioma diferente além do idioma global, poderá especificar um idioma para eles **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**. . **Idioma** o campo ainda não está no formulário, você pode configure o formulário e adicione-o.

. **Idioma** O campo na tabela Usuário [sys_user] substitui o idioma global padrão para as sessões desse usuário.

**Idioma do usuário**




**Nota:** A definição do idioma do usuário convidado do sistema define o idioma da página de login e de todos os usuários sem uma função de usuário.

### Localizando campos de moeda e preço

Você pode localizar moedas para preços e opções de itens.

Os campos de moeda padrão exibem o mesmo preço em moedas diferentes com base no idioma do usuário. Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição.

O sistema tem o conceito de uma moeda de referência com base na localidade da instância. Todos os valores de moeda são convertidos automaticamente para a moeda de referência antes da agregação ou conversão. Não altere a configuração de localidade global depois de ter dados no sistema. Alterar a configuração de localidade global após adicionar dados ao sistema pode fazer com que as agregações sejam calculadas e exibidas incorretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar a localidade da instância, consulte Configurando localidades.

**Tópicos relacionados**

- Administração de moeda
- Campos de preço
- Valores de moeda padrão em scripts

### Traduzindo a base de conhecimento

A base de conhecimento tem seu próprio sistema de Gestão de tradução. No entanto, quando isso está desabilitado, os artigos da base de conhecimento usam campos translated_html para conteúdo traduzido.

Quando qualquer um dos plug-ins de internacionalização (I18N) está habilitado, o plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento é habilitado. Este plug-in permite que os autores de artigos de conhecimento criem artigos específicos de idioma e traduza e acesse artigos. Para obter mais informações sobre internacionalização da Gestão de conhecimento, consulte Gestão de traduções Na documentação Gestão de conhecimento.

Se o plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento estiver desabilitado, os artigos da base de conhecimento usarão os campos translated_html para o conteúdo do artigo. Este tipo de campo exibe a tradução com base no idioma do usuário, se várias traduções estiverem armazenadas. Para saber mais sobre como usar campos translated_html, consulte Traduzindo campos de texto.

### Traduzindo rótulos do carrinho do Catálogo de serviços

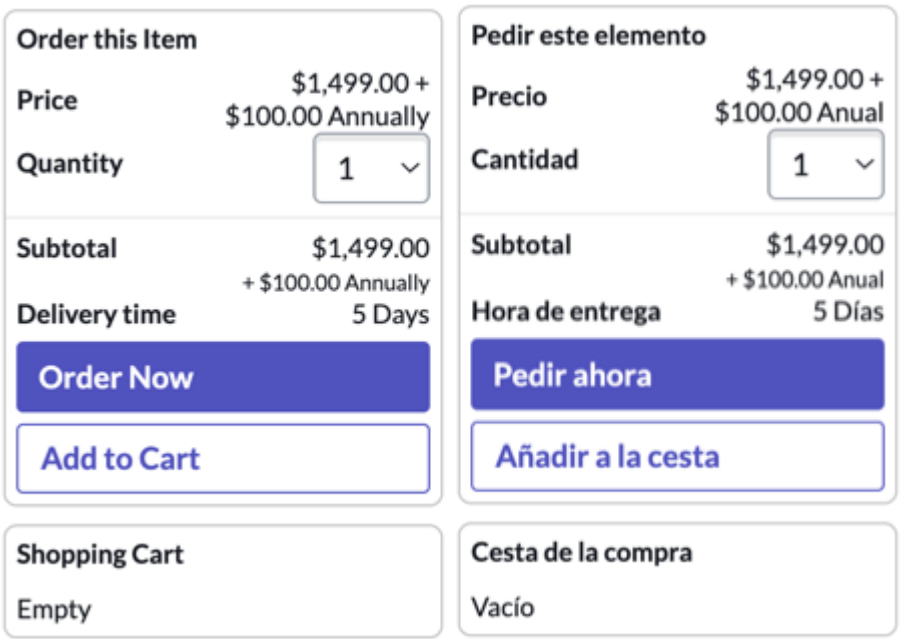
Você pode especificar rótulos específicos do idioma nestas telas do Catálogo de serviços: Carrinho, Editar carrinho e Check-out (incluindo fluxos de trabalho e aprovações).

O texto dos rótulos é armazenado na tabela Mensagens [sys_ui_message]. Os registros de mensagens localizadas para esses rótulos estão incluídos nos plug-ins de idioma de internacionalização DO I18N. A aplicação é Global. Você pode adicionar um registro para um idioma incompatível ou editar um registro existente. Se você editar um registro existente, exporte o registro para outra aplicação, edite-o nessa aplicação e importe-o novamente. Caso contrário, suas edições poderão ser substituídas quando sua instância for inicializada ou atualizada. Para obter mais informações sobre como exportar registros de tradução, consulte Exporte e edite registros de tradução.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Rótulos do carrinho do catálogo de serviços**




### Configuração da Localização do sistema

Configure as localidades, idiomas, regiões e locais necessários para acomodar seus usuários.

## Visão geral da configuração

A lista a seguir é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho para começar a localizar uma instância. No entanto, pode haver casos de uso em que a execução dessas etapas em uma ordem diferente seja preferível.

1. Defina a localidade da instância

   Por padrão, a localidade da instância é os Estados Unidos (en.US). Você deve definir a localidade da instância antes de um sistema entrar em produção e não alterá-la depois.

2. Ativação de um idioma

   Ative qualquer um dos ServiceNow® Plug-ins de idioma de internacionalização (I18N) para obter traduções de cadeias de caracteres de IU do sistema de base nos idiomas de que os usuários precisam. Inglês americano é o idioma padrão e não precisa ser ativado.

3. Defina o idioma padrão para uma instância

   Selecione um idioma padrão para uma instância se ele precisar ser um idioma diferente do inglês americano.

4. Definir um idioma de fallback

   Especifique o idioma de fallback para outro idioma para que, se o texto da IU não for traduzido em um idioma, o texto seja exibido no idioma de fallback. Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês.

5. Configurar localizações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure os locais compatíveis com sua organização para ajudar a identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais por local.

6. Crie regiões para seleção de idioma em portais

   Mapeie idiomas para regiões para organizar o seletor de idioma para usuários convidados.

7. Certifique-se de que as opções traduzidas sejam exibidas para aplicações adicionadas por plug-ins

   Se você ativar outros plug-ins de aplicações depois de ativar os plug-ins de idioma, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para as aplicações ou recursos instalados por seus plug-ins. Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para essas aplicações ativando os registros de escolha traduzidos depois que os registros de escolha correspondentes em inglês forem adicionados por plug-ins.

Depois de configurar sua instância usando as opções de localização e os idiomas compatíveis, talvez seja necessário traduzir o conteúdo personalizado ou traduzir a instância para um idioma incompatível. Para obter mais informações, consulte Traduzindo conteúdo personalizado e Traduzindo para um idioma incompatível.

### Configurando localidades

Especifique uma localidade para uma instância para que informações como datas, horas e moedas sejam exibidas corretamente com base em seu local.

Por padrão, o sistema de base usa a formatação padrão dos EUA. Por exemplo, o padrão da moeda é o símbolo de dólar americano (USD) exibido com duas casas decimais: USD 100,00. Ao personalizar sua localidade, você pode fazer coisas como moeda aparecerem como esperado. Por exemplo, na França, você pode querer ver 100,00 euros em vez de 100,00 dólares.

### Defina a localidade da instância

Defina a localidade da instância usando um código de localidade.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve definir a localidade da instância antes de um sistema entrar em produção e não alterá-la depois de entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o. **Código do país** campo no registro do usuário.

> **Importante:** O valor desta propriedade determina a moeda padrão do sistema, ou moeda de referência, na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. A mudança desta propriedade depois que qualquer campo de preço ou moeda receber um valor (para Itens do Catálogo de serviços, Ativos, Tarefas de projeto etc.) pode resultar em conversão incorreta ou preços que somam incorretamente.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Insira o código de localidade a ser usado em **Código de localidade a ser usado para localização. O formato é [código do idioma].[código do país] (por exemplo, en.gb para Grã-Bretanha fr.fr para França, DE.DE para Alemanha ou ja.JP para Japão).**



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Localidades comuns

| País | Código de localidade |
|---|---|
| Estados Unidos | pt.US |
| Grã-Bretanha | pt.GB |
| França | fr.FR |
| Alemanha | De.DE |
| Japão | ja.JP |

3. Selecione **Save** (Salvar).

### Ativação de um idioma

Por padrão, o idioma compatível com a plataforma é o inglês americano. Você pode ativar plug-ins para outros idiomas compatíveis se tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes plug-ins estão disponíveis no momento:

- I18N: Traduções árabes
- I18N: Traduções para o português brasileiro
- I18N: Traduções em checo
- I18N: Traduções holandesas
- I18N: Traduções em finlandês
- I18N: Traduções francesas do Canadá
- I18N: Traduções francesas
- I18N: Traduções alemãs
- I18N: Traduções Hebraicas
- I18N: Traduções em húngaro
- I18N: Traduções em italiano
- I18N: Traduções em japonês
- I18N: Traduções em coreano
- I18N: Traduções norueguesas
- I18N: Traduções em polonês
- I18N: Traduções em Português
- I18N: Traduções em russo
- I18N: Traduções em chinês simplificado
- I18N: Traduções em espanhol
- I18N: Traduções em sueco
- I18N: Thai Translations

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- I18N: Traduções em chinês tradicional
- I18N: Traduções em turco

Além disso, o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n) fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem qualquer tradução pré-carregada. Este plug-in é útil para traduzir uma instância para um idioma diferente dos listados acima. Para obter mais informações sobre como usar o plug-in I18N: Internationalization para traduzir uma instância, consulte Traduzindo para um idioma incompatível.

**Nota:**

- A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Knowledge Management Internacionalização Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- Os nomes de produtos e aplicações são mantidos em inglês nos plug-ins de localização. Os nomes dos recursos são traduzidos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

## Defina o idioma padrão para uma instância

Altere o idioma que aparece por padrão para uma instância.

### Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Traduzindo para um idioma incompatível para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta propriedade define o idioma que os usuários com uma função verão se um idioma não estiver especificado em seu registro de usuário. Os usuários sem uma função veem o idioma de convidado padrão, conforme descrito em Idioma específico do usuário.



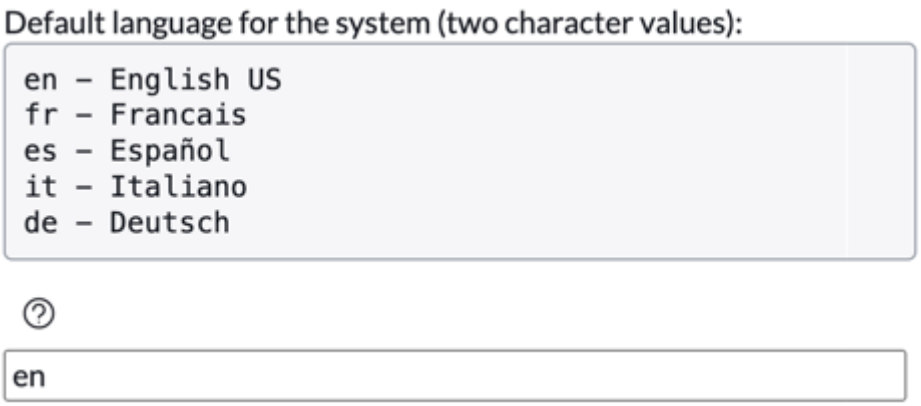
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Em **Idioma padrão para o sistema (valores de dois caracteres)** , insira um código de idioma de dois caracteres.

   Você pode definir o idioma padrão como qualquer idioma ativo na instância. Os seguintes códigos de idioma e idiomas são exemplos de valores possíveis.

   **Idioma padrão**

3. Selecione **Save** (Salvar).

#### Definir um idioma de fallback

Defina um idioma de fallback a ser usado quando o texto da interface do usuário não for traduzido no idioma de preferência do usuário para acomodar as necessidades de idioma dos usuários.

### Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Traduzindo para um idioma incompatível para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês. Definir idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de padronizar para o inglês. Definir um idioma de fallback também significa que você não precisa adicionar traduções personalizadas para cadeias de caracteres de IU que são adequadas ao idioma de fallback e os usuários obtêm cadeias de caracteres de IU nos idiomas mais apropriados para eles.

Por exemplo, você pode definir o idioma de fallback do espanhol do México como espanhol. Se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida em espanhol do México, ela será exibida em espanhol. Se uma tradução para o espanhol também não estiver disponível, a cadeia de caracteres da IU será exibida em inglês. Como administrador, você precisará fornecer traduções personalizadas de cadeias de caracteres de IU em espanhol mexicano somente quando a tradução for diferente da tradução em espanhol.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para desativar Fallback idiomas e sempre retornar para inglês, adicione `glide_i18n.language_fallback_enabled`Propriedade da tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e definida o valor para `falso` .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de um idioma ativo.
3. No campo **Fallback** do registro de idioma, selecione o nome do idioma de fallback.
   Você pode selecionar apenas um idioma ativo como idioma de fallback. Você não pode definir o inglês como idioma de fallback porque é o idioma de fallback padrão.
4. Selecione **Atualizar**.

## Configurar localizações

Se sua organização oferecer suporte a mais de um local distinto, você poderá configurar esses locais na plataforma para ajudar a identificar ainda mais usuários, ativos e incidentes.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Localizações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Local, insira o nome do local, o endereço, o contato e outros detalhes do local.
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O novo local está disponível como referência em qualquer lugar que você possa especificar um.

## Crie regiões para seleção de idioma em portais

Crie regiões para agrupar idiomas no seletor de idioma nos cabeçalhos do portal.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

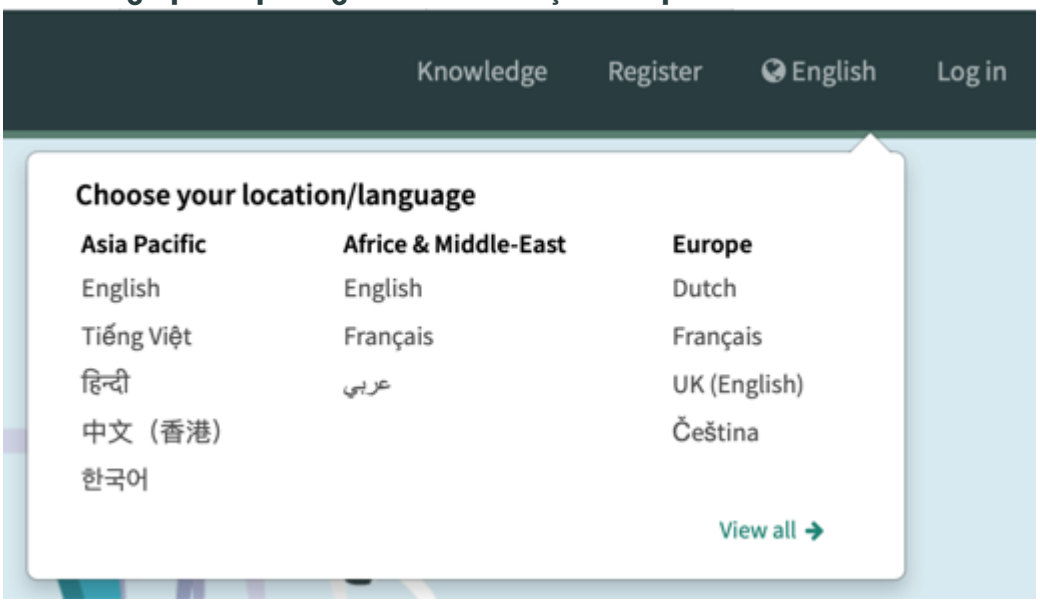
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em cabeçalhos do portal, o seletor de idioma exibe a seleção de idioma atual do usuário e um menu de idiomas que o usuário pode escolher. Se os idiomas forem atribuídos a regiões, os idiomas serão exibidos de acordo com os grupos de regiões configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Idiomas agrupados por região em um cabeçalho do portal**




Para obter mais informações sobre o seletor de idioma nos cabeçalhos do portal, consulte Habilite um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal .

## Procedimento

1. Criar regiões.
   a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em **Região** , adicione um nome para a região.
   d. Em **Pedido** atribua um valor numérico em múltiplos de cem para a região.
   A ordem controla onde as regiões aparecem no seletor de idioma, com a região mais baixa ordenada à esquerda e a região mais alta ordenada à direita.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Repita essas etapas para criar regiões adicionais.
2. Atribua idiomas a regiões.
   a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões do idioma**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em **Região** , selecione uma região na lista.
   d. Em **Idioma** , selecione um idioma para atribuir à região na lista.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Repita essas etapas para atribuir idiomas adicionais às regiões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Certifique-se de que as opções traduzidas sejam exibidas para aplicações adicionadas por plug-ins

Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para aplicações ativando os registros de escolha traduzidos depois que os registros de escolha correspondentes em inglês forem adicionados por plug-ins.

#### Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um idioma e, em seguida, ativado um plug-in que inclui os registros de seleção de inglês correspondentes. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma e. Ative um plug-in .

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa plug-ins depois de ativar os idiomas, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para aplicações ou recursos instalados pelos plug-ins. Os registros de escolha traduzidos instalados por um plug-in de idioma que ainda não têm registros em inglês correspondentes na tabela Escolhas [sys_choice] estão definidos como **Inativo** por padrão. Se você ativar plug-ins que incluem os registros correspondentes de escolha em inglês posteriormente, precisará ativar esses registros para exibir as opções traduzidas para quaisquer aplicações ou recursos instalados com o plug-in.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de qualquer idioma ativo.

   Você pode selecionar qualquer idioma porque este processo atualiza os registros de seleção para todos os idiomas.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Repare registros sys_choice que não estejam em inglês** .
4. Em Reparar opções fora do inglês? caixa de diálogo, selecione **Sim** .
   Um trabalho que faz o. **Inativo** O campo para todos os registros de escolha traduzidos corresponde aos registros de escolha em inglês correspondentes é executado 15 minutos depois que você faz essa escolha.

#### Resultado

As traduções de todas as opções com registros correspondentes de escolha em inglês aparecem para aplicações ou recursos instalados com plug-ins.

### Classificação de acordo com o idioma da sessão

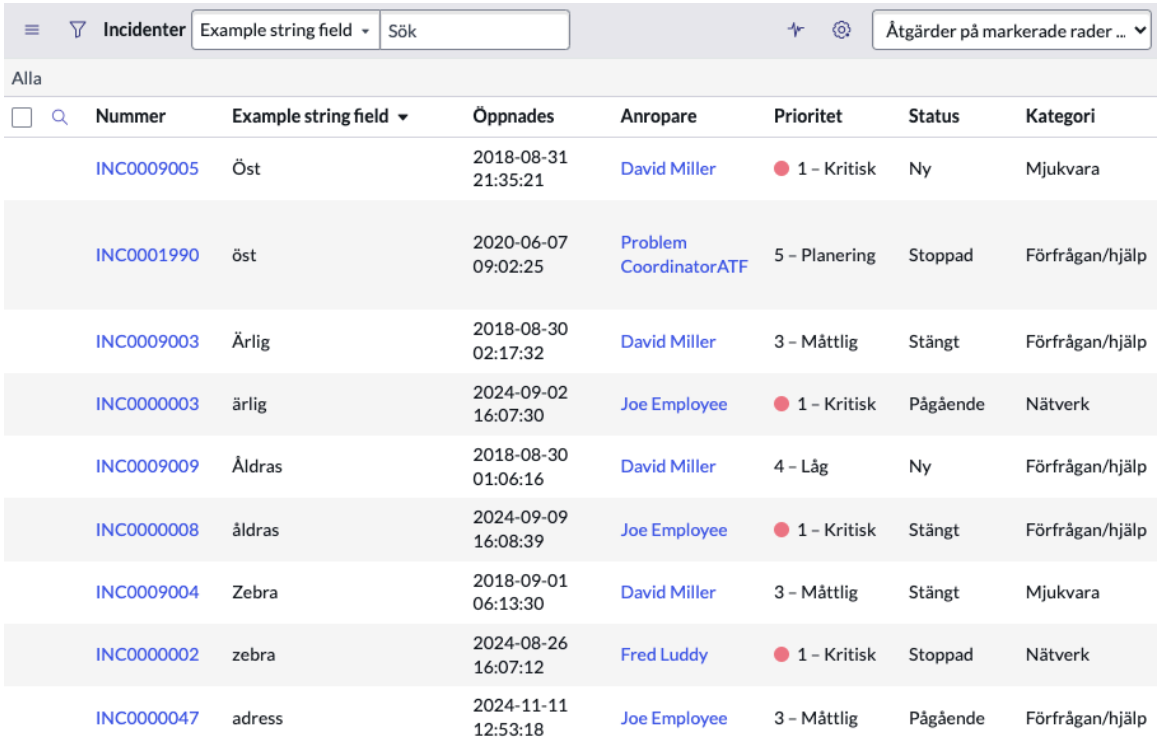
Ordenar valores de cadeia de caracteres de acordo com o idioma da sessão do usuário ao classificar uma coluna em uma lista.

Por padrão, ao classificar colunas em listas, os valores de cadeia de caracteres são ordenados de acordo com o alfabeto inglês. Para oferecer suporte à classificação de uma coluna de acordo com o idioma da sessão do usuário, você pode configurar o comportamento da instância e o comportamento de colunas individuais.

No exemplo a seguir, o idioma da sessão do usuário é sueco. A coluna de campo de cadeia de caracteres de exemplo é classificada em ordem decrescente com os valores ordenados de Ö a A de acordo com o alfabeto sueco.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




| Nummer | Example string field | Öppnades | Anropare | Prioritet | Status | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|
| INC0009005 | Öst | 2018-08-31 21:35:21 | David Miller | 1 – Kritisk | Ny | Mjukvara |
| INC0001990 | öst | 2020-06-07 09:02:25 | Problem CoordinatorATF | 5 – Planering | Stoppad | Förfrågan/hjälp |
| INC0009003 | Ärlig | 2018-08-30 02:17:32 | David Miller | 3 – Måttlig | Stängt | Förfrågan/hjälp |
| INC0000003 | ärlig | 2024-09-02 16:07:30 | Joe Employee | 1 – Kritisk | Pågående | Nätverk |
| INC0009009 | Åldras | 2018-08-30 01:06:16 | David Miller | 4 – Låg | Ny | Förfrågan/hjälp |
| INC0000008 | åldras | 2024-09-09 16:08:39 | Joe Employee | 1 – Kritisk | Stängt | Förfrågan/hjälp |
| INC0009004 | Zebra | 2018-09-01 06:13:30 | David Miller | 3 – Måttlig | Stängt | Mjukvara |
| INC0000002 | zebra | 2024-08-26 16:07:12 | Fred Luddy | 1 – Kritisk | Stoppad | Nätverk |
| INC0000047 | adress | 2024-11-11 12:53:18 | Joe Employee | 3 – Måttlig | Pågående | Förfrågan/hjälp |

**Nota:** A disponibilidade dessa funcionalidade para um idioma compatível depende da disponibilidade de um agrupamento no Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) subjacente usado na instância. Para obter uma lista de agrupamentos disponíveis para cada idioma e RDBMS, navegue até a tabela Informações de agrupamento de banco de dados [sys_db_collation_info]. Para adicionar um agrupamento para um idioma incompatível, consulte Adicione informações de agrupamento para um idioma incompatível.

### Habilite a classificação de acordo com o idioma da sessão

Habilitar a classificação de valores de cadeia de caracteres em colunas de acordo com o idioma da sessão do usuário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** A classificação de listas quando o idioma da sessão do usuário não é o inglês pode levar mais tempo do que o inglês, especialmente para tabelas com grandes quantidades de registros (100 000 ou mais).

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Selecione **Habilite a classificação (para listas) no idioma da sessão do usuário quando o idioma for diferente do inglês** opção.
3. Selecione **Save** (Salvar).

## Resultado

Ao classificar uma coluna em uma lista, os valores de cadeia de caracteres são ordenados de acordo com o idioma da sessão do usuário. Se necessário, você pode desativar esse comportamento para colunas individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure a classificação de uma coluna

Configure se os valores nas colunas são classificados de acordo com o idioma da sessão do usuário.

## Antes de Iniciar

Habilite a classificação de acordo com o idioma da sessão do usuário para a instância.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até um campo em um formulário, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar Dicionário** .
   O campo deve ser um campo de cadeia de caracteres.
2. Em Links relacionados, selecione **Exibição avançada** .
3. No campo Atributos, adicione `i18n_session_language_sortable` e especifique um valor verdadeiro ou falso.
   - Insira `se você não tiver uma senha, você poderá usar o i18n_session_language_sortable` para desativar a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. Em vez disso, a coluna é classificada de acordo com o alfabeto inglês.
   - Insira `se você não tiver uma senha, você poderá usar o i18n_session_language_sortable` para habilitar a classificação da coluna pelo idioma da sessão do usuário. Para desativar a classificação de acordo com o idioma da sessão do usuário para todas as outras colunas, consulte a etapa a seguir.
4. **Opcional:** Se você adicionou o. `se você não tiver uma senha, você poderá usar o i18n_session_language_sortable` Para uma ou mais colunas e quiser mudar o comportamento padrão de todas as outras colunas para classificar de acordo com o alfabeto inglês, conclua as etapas a seguir.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default |
| Tipo | verdadeiro\|falso |
| Valor | falso |

   d. Selecione **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Configure o comportamento de classificação para todas as colunas adicionais conforme necessário.

### Traduzindo conteúdo personalizado

Traduza o conteúdo criado ou modificado para um idioma compatível ou adicione um idioma incompatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Usando o. Framework de localização A aplicação é recomendada para traduzir para um idioma incompatível ou traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma compatível. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

ServiceNow Fornece traduções das cadeias de caracteres de IU do sistema de base em idiomas compatíveis por meio dos plug-ins de idioma de internacionalização (I18N). Para aplicações que você cria e modificações feitas no ServiceNow AI Platform®, você deve fornecer suas próprias traduções. Você também pode fornecer traduções para idiomas sem suporte ServiceNow não fornece traduções para. . ServiceNow AI Platform não fornece nenhum recurso de tradução automática.

O método de tradução depende do material que você está traduzindo. Repita o processo de tradução sempre que editar ou atualizar o conteúdo.

### Casos de uso e métodos de tradução

| O que precisa de tradução | Abordagem a ser tomada | Recursos |
|---|---|---|
| Rótulos de campo em uma tabela para uma aplicação criada pelo cliente | 1. Crie versões em inglês para todos os campos na tabela.<br>2. Localize os registros da tabela na aplicação .<br>3. Abra a tabela de tradução de Rótulos de campo.<br>4. Exporte os registros, traduza os campos apropriados, defina o campo de idioma e importe novamente por meio de um conjunto de importação. | • Exporte e edite registros de tradução<br>• Como alternativa, siga o procedimento para traduzir rótulos individuais em Traduza um rótulo de campo. |
| HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente | 1. Crie a versão em inglês. Ao criar o HTML no formulário Página de IU, encapsule qualquer texto traduzível no gs.getMessage chamadas.<br>2. Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada mensagem em inglês com um par de chave/valor correspondente.<br>3. Crie registros de mensagem adicionais para cada mensagem para cada outro idioma. | Traduza uma mensagem de client script |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Casos de uso e métodos de tradução

| O que precisa de tradução | Abordagem a ser tomada | Recursos |
|---|---|---|
| Itens do Catálogo de serviços | 1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e definir **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** para **Sim** .<br>2. Crie o item em inglês.<br>3. Mude o idioma preferencial para um idioma diferente.<br>4. Traduza todos os itens traduzíveis, agora identificados pelo prefixo de tradução.<br>5. Salve o registro. | • Para ativar prefixos de tradução, consulte Depurar traduções.<br>• Para campos de texto traduzíveis, que são comuns em Itens do Catálogo de serviços, consulte Traduzindo campos de texto. |
| Portal de serviços | 1. Crie a versão em inglês. Externalize qualquer texto traduzível ao redor do texto com . wrappers.<br>2. Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada texto traduzível em inglês com um par de chave/valor correspondente.<br>3. Crie registros de mensagem adicionais para cada parte do texto traduzível para cada outro idioma. | • Traduza uma mensagem de client script<br>• Internacionalize um widget Na documentação do Portal de serviços<br>• Para obter conselhos não oficiais, consulte Criação de portais de serviço multilíngues |
| Playbooks | 1. Ative qualquer playbook que você deseja traduzir.<br>2. Crie traduções para cada texto traduzível na definição de processo de um playbook [sys_pd_process_definition]. | Adicione traduções para playbooks |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Casos de uso e métodos de tradução

| O que precisa de tradução | Abordagem a ser tomada | Recursos |
|---|---|---|
| Edite uma tradução fornecida em um plug-in | 1. Exporte os registros da tabela de tradução.<br>2. Edite-os fora da tabela de tradução e importe-os novamente.<br><br>Não edite os registros diretamente, porque suas mudanças podem ser substituídas quando você fizer upgrade ou zBoot sua instância. | Exporte e edite registros de tradução |
| Traduza uma instância para um idioma incompatível | 1. Crie um registro de escolha [sys_choice] para esse idioma.<br>2. Adicione outros registros de tradução por meio da abordagem de conjunto de exportação e importação. | Traduzindo para um idioma incompatível |
| Textos de bate-papo de suporte | O bate-papo de suporte é traduzido principalmente por meio dos plug-ins de idioma I18N. Se você personalizar textos de bate-papo de suporte, siga o procedimento para widgets do Portal de serviços. | Internacionalize um widget<br>Na documentação do Portal de serviços |
| Pesquisas e notificações | A Localização do sistema não cobre notificações ou pesquisas da plataforma. A abordagem usual é criar uma versão separada de cada pesquisa ou notificação em cada idioma e usar regras de negócios para enviar a versão do idioma correto para o usuário final certo. | — |

### Localizar cadeias de caracteres de IU traduzíveis

Localize cadeias de caracteres não traduzidas individuais para fornecer sua própria tradução de cadeias de caracteres criadas e editadas pelo cliente, como nomes de campos e mensagens.

Os plug-ins de idioma de internacionalização (I18N) contêm somente traduções do conteúdo da IU que ServiceNow o fornece por padrão em sua instância. Se você personalizou cadeias de caracteres de IU que deseja traduzir, poderá identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Para executar essas traduções, você deve primeiro executar as seguintes ações:

- Identifique as cadeias de caracteres que precisam ser traduzidas.
- Identifique quais tabelas de tradução contêm as cadeias de caracteres.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para identificar cadeias de caracteres que não foram traduzidas para nenhum idioma e suas tabelas de tradução, consulte Listar itens não traduzidos.

Se você souber onde uma cadeia de caracteres aparece na IU e tiver apenas uma pequena quantidade de material para traduzir, considere usar a funcionalidade de depuração para identificar quais cadeias de caracteres são traduzíveis e suas tabelas de tradução. Esta funcionalidade consiste em prefixos que aparecem antes de todas as cadeias de caracteres traduzíveis e identificam a tabela de tradução em que as cadeias de caracteres estão. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

### Listar itens não traduzidos

Obtenha uma lista de todas as cadeias de caracteres de IU personalizadas que não foram traduzidas para nenhum idioma (somente inglês) para fornecer suas próprias traduções.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Este procedimento ativa módulos correspondentes às tabelas de tradução a seguir que listam registros com apenas uma versão em inglês.

- Nome/Campos Traduzidos
- Mensagens
- Rótulos de campos
- Escolhas

Este método de listar itens não traduzidos não identifica cadeias de caracteres que foram traduzidas para pelo menos um idioma diferente do inglês, mas estão faltando traduções em outros idiomas.

**Nota:** Este processo funciona melhor com um pequeno número de itens não traduzidos. Para obter informações sobre uma solução alternativa para um grande número de itens não traduzidos, consulte Carga ineficiente de personalizações para Localização do sistema -> Itens não traduzidos [KB0813304] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

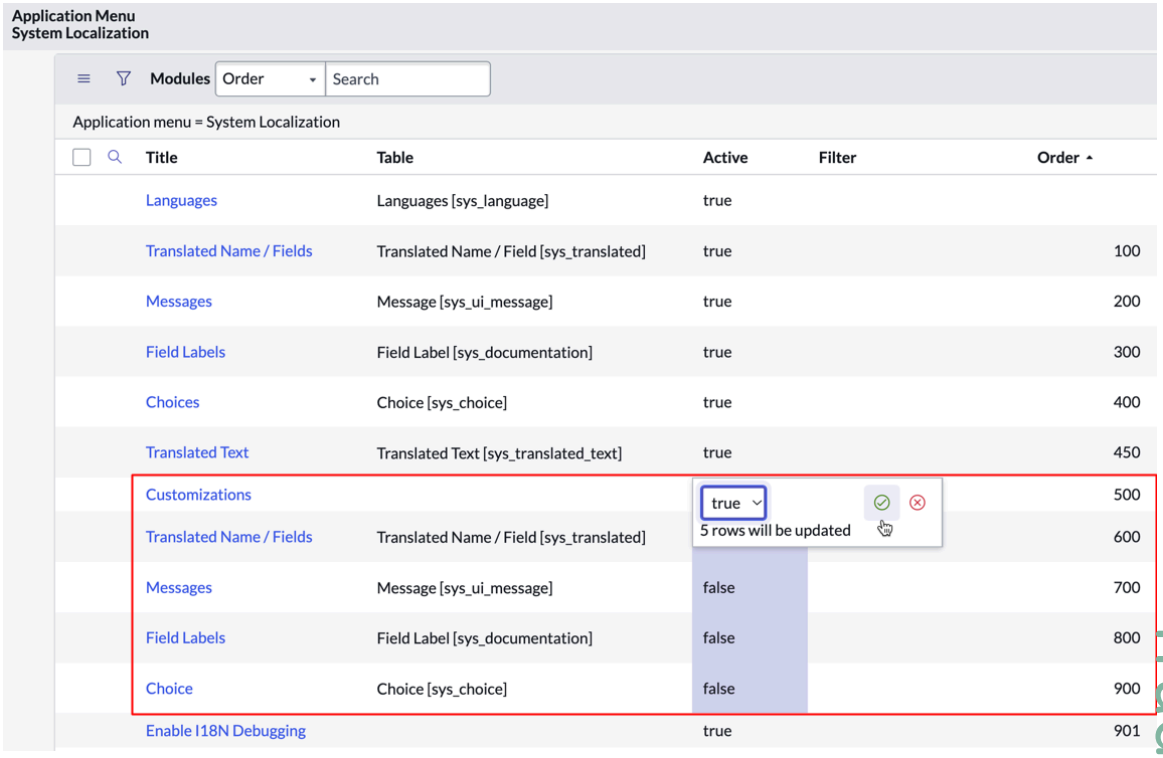
**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Selecione **Localização do sistema** menu da aplicação.
3. Em **Módulos** . **Localização do sistema** registre, atualize o. **Personalizações** , **Campos/nomes traduzidos** , **Mensagens** , **Rótulos de campo** . **Opção** módulos para definir o. **Ativo** campo para **Verdadeiro** usando o editor de lista.

   Quando a lista é classificada por **Pedido** , os módulos aparecem em ordem de 500 a 900.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

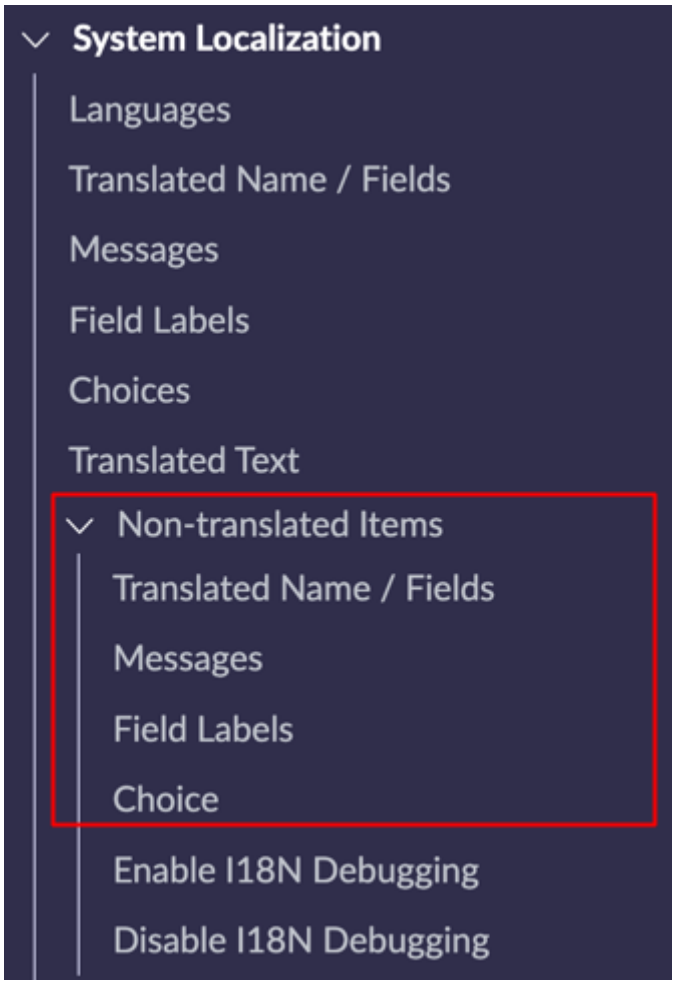



**Nota:** Em vez de **Personalizações** , sua lista pode mostrar um registro intitulado **Itens não traduzidos** . Quando você ativa o. **Personalizações** , o título muda para **Itens não traduzidos** .

Depois que o navegador de aplicações é atualizado, os módulos aparecem no navegador de filtros abaixo **Itens não traduzidos** .

Tradução automática

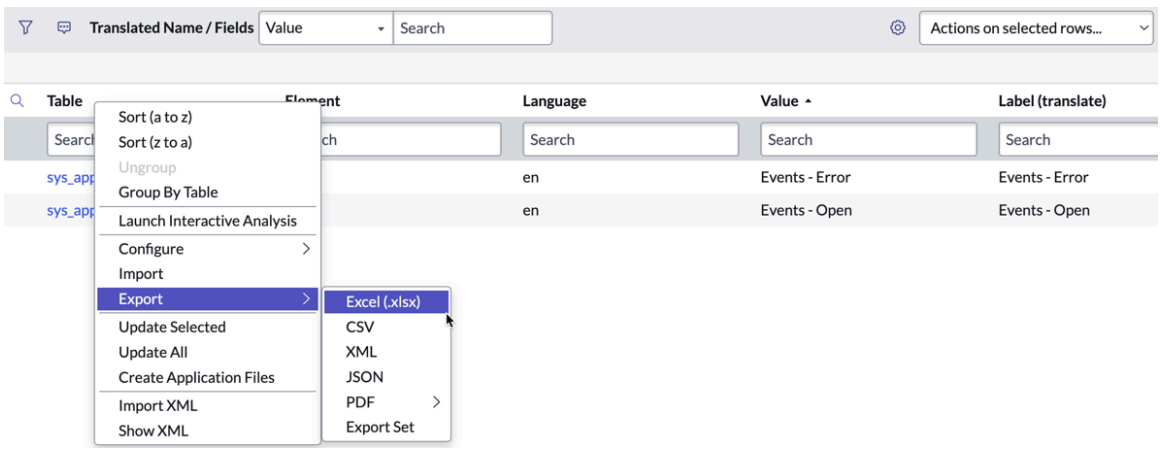
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. No menu da aplicação, abra cada módulo e exporte suas listas para qualquer formato compatível, como Microsoft Excel.

**Example**

Por exemplo, selecione **Itens não traduzidos** > **Campos/nomes traduzidos**, clique com o botão direito em qualquer coluna e exporte a lista.




## O que Fazer Depois

Você pode traduzir os campos em uma aplicação externa e recarregar as traduções como um conjunto de atualizações. Para obter mais informações, consulte Exporte e edite registros de tradução. Se você tiver um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pequeno número de cadeias de caracteres para traduzir, poderá traduzi-las individualmente. Para obter mais informações, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

### Depurar traduções

Mostrar quais cadeias de caracteres de IU são traduzíveis e sua tabela de tradução para depurar traduções.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir prefixos de tradução para que apareçam somente na sessão do usuário atual ou para que apareçam em todas as sessões.

Os prefixos de tradução são mapeados para tabelas de tradução da seguinte forma.

### Prefixos de tradução mapeados para tabelas

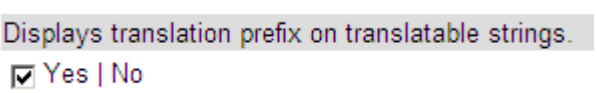
| Prefixo | Tabela | Navegação |
|---|---|---|
| TRF | Campos/nomes traduzidos [sys_translated] | **Localização do Sistema** > **Campos/nomes traduzidos** |
| MSG | Mensagens [sys_ui_message] | **Localização do Sistema** > **Mensagens** |
| GMLD | Rótulo do campo [sys_documentation] | **Localização do Sistema** > **Rótulos de campos** |
| TRT | Texto traduzido [sys_translated_text] | **Localização do Sistema** > **Texto Traduzido** |
| CHC | Opção [sys_choice] | **Localização do Sistema** > **Escolhas** |

**Nota:** Algumas cadeias de caracteres podem não exibir prefixos traduzíveis. Nesse caso, a cadeia de caracteres não é armazenada em nenhuma dessas tabelas. Exemplos desse comportamento incluem:

- Texto incorporado em imagens, como os botões em Catálogo de serviços.
- Texto definido por propriedades, como o texto que segue a faixa.

## Procedimento

1. Habilitar prefixos de tradução em rótulos de campo.
   - Para habilitar prefixos para a sessão do usuário atual, navegue até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Habilitar depuração de internacionalização**.
   - Para habilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e definir **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** para **Sim** .

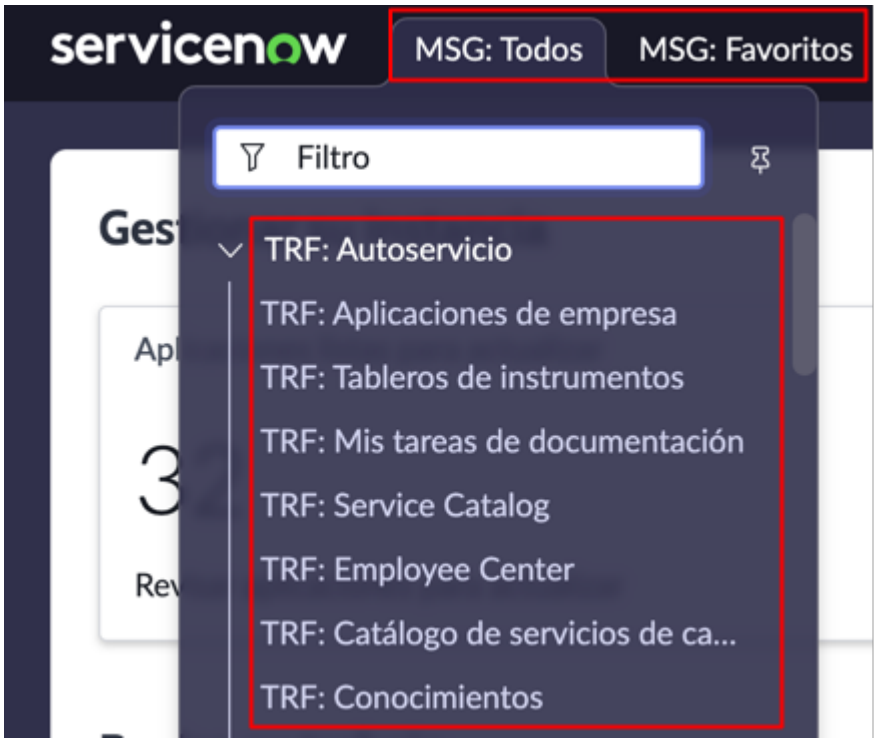



2. Atualize a página ou mude o idioma do usuário para um dos idiomas que não sejam o inglês instalados em sua instância para ver os prefixos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
Quando habilitados, os prefixos de tradução aparecem antes das cadeias de caracteres de IU traduzíveis.




**O que Fazer Depois**
Quando terminar a depuração, desabilite os prefixos de tradução.

- Para desabilitar os prefixos da sessão do usuário atual, faça logout da sessão ou navegue até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Desabilitar depuração de internacionalização**.
- Para desabilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e definir **Exibir prefixo de tradução em cadeias de caracteres traduzíveis** para **Não** .

### Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais

Ao traduzir apenas algumas cadeias de caracteres de IU, como ao adicionar personalizações a uma instância traduzida, use o procedimento que se aplica ao tipo de texto que está sendo traduzido.

As cadeias de caracteres de IU incluem nomes e valores de campo, nomes de lista relacionados e mensagens.

## Campos e listas relacionadas

Três tipos de campos são compatíveis com cadeias de caracteres traduzidas para campos e nomes de lista relacionados:

**Campo_traduzido**

Armazena rótulos de campo, nomes de lista relacionados e determinados valores de campo. O valor de translated_field substitui o rótulo, o nome da lista ou o valor do campo quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores translated_field têm um relacionamento um para muitos com suas chaves associadas. Como resultado, vários registros podem fazer referência a um valor translated_field. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Traduza um rótulo de campo
- Traduza um nome de lista relacionada
- Traduza um valor de campo para o Ambiente clássico

**Texto_traduzido**

Armazena valores de texto longos em texto sem formatação. O valor de translated_text substitui o texto sem formatação quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores translated_text têm um relacionamento um para um com suas chaves associadas. Como resultado, somente um registro pode fazer referência a um valor translated_text. Para obter mais informações, consulte Traduzindo campos de texto.

**html_traduzido**

Armazena valores de texto longos em HTML. O valor de translated_html substitui o HTML quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores translated_html têm um relacionamento um para um com suas chaves associadas. Como resultado, somente um registro pode fazer referência a um valor translated_html. Para obter mais informações, consulte Traduzindo campos de texto.

Os valores traduzidos são armazenados como registros separados e exibem o valor apropriado de acordo com o idioma do usuário final. Para determinar o tipo de campo, clique com o botão direito do mouse no campo no formulário e selecione **Configurar Dicionário** e verifique **Tipo** campo.

## Mensagens

Mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema em toda a plataforma podem ser traduzidas. As mensagens que oferecem suporte à tradução vêm do HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente ou Portal de serviços mensagens do widget quando esses textos são encapsulados corretamente. Quando um client script contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém um `gs.getMessage` , o sistema verifica a tabela Mensagens [sys_ui_message] para uma tradução. Para obter mais informações, consulte Traduza uma mensagem de client script.

### Traduza um rótulo de campo

Os rótulos de campo são os nomes que aparecem em formulários e listas para descrever o tipo de informação que o campo contém.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir rótulos de campo individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para traduzir um grande número de rótulos de campo, use o procedimento descrito em Exporte e edite registros de tradução.

#### Procedimento

1. Navegue até o campo no formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo** .
3. Em *Rótulo do campo* , substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino no *Rótulo* , *Plural* . *Dica* campos.
4. Insira BCP 47 código do idioma de destino.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir** .
   Selecionando **Inserir** Cria um novo registro na tabela Rótulo de campo [sys_documentation] para este rótulo de campo no idioma selecionado. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela Rótulo de campo.

### Traduza um valor de campo para o Ambiente clássico

Os valores de campo são as entradas de texto usadas para campos com o tipo translated_field, como *Título* ou *Dica* Campo na tabela Módulo [sys_app_module].

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir valores para campos individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para traduzir um grande número de valores de campo, use o procedimento descrito em Exporte e edite registros de tradução.

### Procedimento

1. Use o seletor de idioma na barra de cabeçalho para alternar para o idioma de destino desejado.
2. Navegue até o campo no formulário.
3. Atualize o valor do campo com o texto traduzido para o idioma de destino (espanhol).

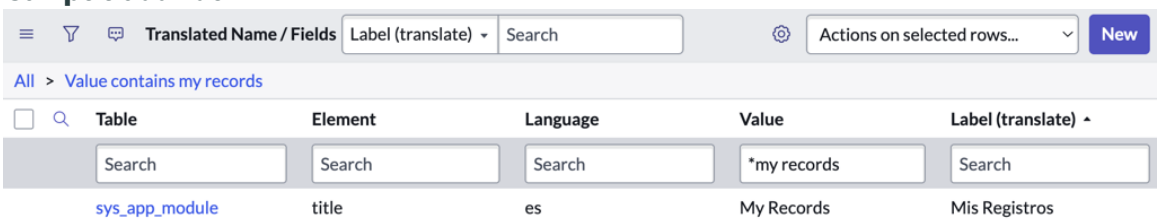
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso cria um novo registro na tabela Nome/Campo traduzido [sys_translated] para o idioma selecionado ou atualiza o registro existente se já existir uma tradução. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de Nome/Campo traduzida.

**Campo traduzido**




### Traduza um rótulo de opção

Traduza os rótulos de opções em uma lista.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para traduzir uma opção em uma lista, você deve criar um registro de escolha para cada idioma ao qual deseja oferecer suporte na tabela Escolha [sys_choice]. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de opções.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Escolhas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de seleção**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | O nome da tabela que contém a opção. |
| Elemento | O nome da coluna do campo que contém a opção. |
| Idioma | . BCP 47 código do idioma da opção traduzida. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* Para turco ou *es-MX* Para espanhol México. |
| Rótulo | O rótulo da escolha no idioma especificado. |
| Valor | Uma chave que é a mesma para a escolha em cada idioma. Por exemplo, você pode usar o rótulo em inglês ou o número de sequência como o valor para todos os idiomas para mapeá-los entre si. |
| Sequência | Um número que determina em que ordem a opção aparece na lista se você não quiser listar as opções em ordem alfabética. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example**
O registro a seguir traduz a opção "E-mail" no campo subcategoria na tabela Incidente para o espanhol.

- **Tabela**: Incidente [incidente]
- **Elemento** : subcategory
- **Idioma** : es
- **Rótulo** : Correo electrónico
- **Valor** : e-mail

4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** No menu de contexto, selecione **Inserir e permanecer** e atualize o formulário para traduzir a opção para outro idioma.

### Traduzindo campos de texto

Traduza pedaços longos de texto para o idioma do usuário.

Os campos de texto traduzidos permitem que o mesmo campo exiba conteúdo diferente com base no idioma do usuário.

Há dois campos de texto traduzidos diferentes:

- Texto traduzido: Armazena valores de texto longos em texto sem formatação.
- HTML traduzido: Armazene valores de texto longos em HTML.

Esses campos operam da mesma forma que os campos de texto normal e HTML, respectivamente, exceto que eles podem armazenar várias entradas em vários idiomas. O uso mais frequente de campos de texto traduzidos é Catálogo de serviços nomes, descrições ou variáveis.

**Nota:** Há uma pequena penalidade de desempenho associada à mudança de um campo HTML ou de texto normal para um HTML ou campo de texto traduzido. Somente é melhor usar campos traduzidos se a capacidade traduzida for necessária.

Para texto traduzido e campos HTML, o texto do idioma inglês é armazenado na tabela principal, mas os valores de outros idiomas são armazenados na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas na tabela Texto traduzido: Uma por idioma para o qual ServiceNow fornece uma tradução. Para obter mais informações, consulte Tabela de texto traduzido.

**Nota:** A tradução de artigos de conhecimento usa um sistema separado que depende do I18N: Plug-in de internacionalização da Gestão de conhecimento. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento retornará ao sistema descrito aqui, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Para obter mais informações sobre internacionalização da Gestão de conhecimento, consulte Gestão de tradução Na documentação Gestão de conhecimento.

### Traduza conteúdo de texto longo

Traduza o conteúdo do texto traduzido e dos campos HTML diretamente no formulário em que o conteúdo é especificado.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o procedimento a seguir para traduzir o conteúdo de campos de texto criados pelo cliente. Para editar traduções de texto existentes, exporte os registros da tabela Texto traduzido e siga o procedimento em Exporte e edite registros de tradução.

### Procedimento

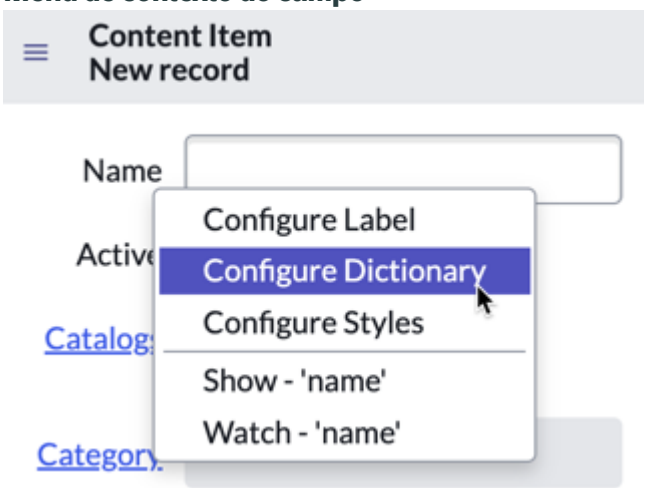
1. Abra o registro com o campo que você deseja traduzir.
2. Verifique se o campo cujo conteúdo você deseja traduzir é um campo translated_text ou translated_html. As etapas a seguir são uma maneira possível de verificar um tipo de campo:

   a. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário** .

   **Example**

   Neste exemplo, o menu de contexto foi aberto para **Nome** Campo de um registro na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

   **Menu de contexto do campo**

   b. Em **Entrada do dicionário** que é aberto, confirme se **Tipo** o campo é **Texto traduzido** ou **HTML traduzido** .

   **Example**

   Neste exemplo, você vê que **Nome** o campo é do tipo **Texto traduzido** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Entrada do dicionário para o campo**

**c.** Navegue de volta para o formulário.

3. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
4. No campo relevante, substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino.
5. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para o idioma ativo é adicionado. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de texto traduzido.

### Traduza um nome de lista relacionada

As listas relacionadas aparecem na parte inferior dos formulários. Você pode traduzir um nome de lista relacionada configurando o controle de lista.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Personalize_control

## Procedimento

1. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
2. Navegue até a lista relacionada no formulário.
3. Abra o controle de lista da lista relacionada executando a ação apropriada para a versão da lista.

| Versão | Ação |
|---|---|
| **Lista v2** | Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**. |
| **Lista v3** | Abra o menu de título da lista e selecione **Controle de lista** . |

4. No formulário Controle de lista, substitua o existente *Rótulo* com o texto do idioma de destino.
5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   O sistema cria uma nova entrada na tabela Nome/Campo traduzido [sys_translated] ou atualiza a entrada existente para este idioma. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de Nome/Campo traduzida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Traduza uma mensagem de client script

Traduza as mensagens usadas pelos scripts do cliente.

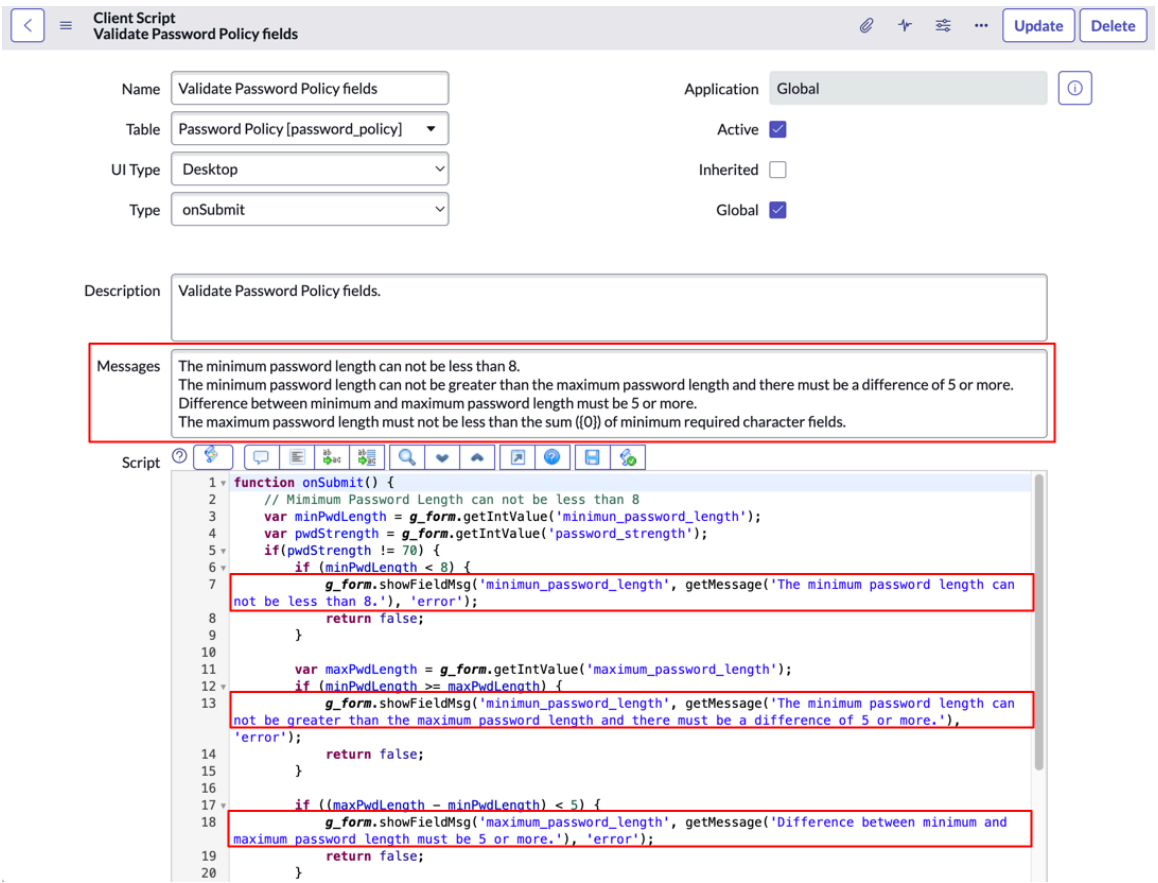
## Antes de Iniciar

Crie um client script que contenha mensagens. Para obter informações sobre como criar scripts de cliente, consulte Client scripts .

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os client scripts incluem várias linhas *Mensagens* Campo, que é para cadeias de caracteres de mensagem que o script do cliente pode usar como chave para pesquisar uma alternativa de mensagem localizada na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Cada chave de mensagem em um client script está em uma linha separada no *Mensagens* campo. A instância procura uma cadeia de caracteres de mensagem localizada sempre que o script do cliente faz uma chamada getMessage(msg) em que a cadeia de caracteres msg corresponde a uma chave no *Mensagens* no client script.




Por exemplo, se você adicionar a cadeia de caracteres `Preencha o motivo` para *Mensagens* No client script, a instância procurará uma cadeia de caracteres localizada da Mensagem [sys_ui_message] a tabela sempre que o script do cliente chamar:

```
GetMessage("Preencha o campo Motivo")
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes usando a chave poderá mudar. Por exemplo, se existir um registro com "Atualizar" para a chave, inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", as cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos ao escopo.

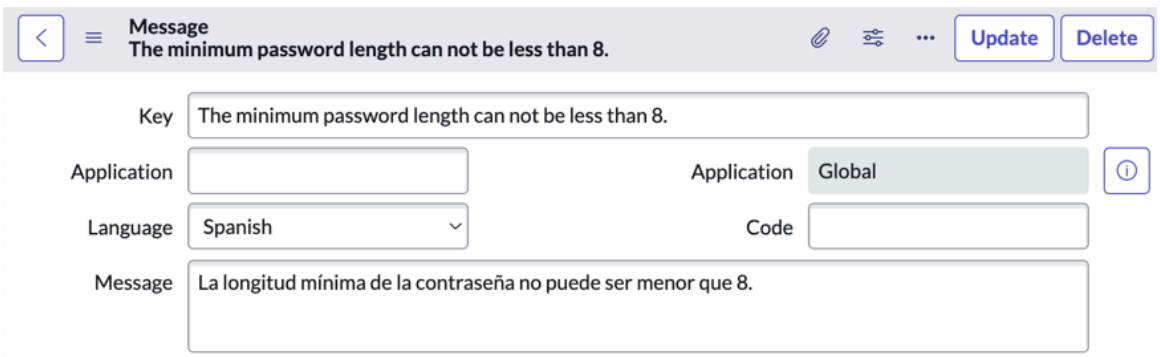
## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Mensagens**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

### Formulário de mensagem

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Chave | O identificador exclusivo interno desta mensagem. |
| Idioma | O idioma para o qual a mensagem é traduzida. |
| Mensagem | O texto traduzido que os usuários veem. |

### Example




4. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro é adicionado à Mensagem [sys_ui_message] tabela para a cadeia de caracteres da chave da mensagem localizada. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de mensagens.

## Adicione traduções para playbooks

Disponibilize playbooks em vários idiomas durante o tempo de execução para oferecer suporte a processos de negócios em todo o mundo.

## Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador ou playbook.admin
- Para habilitar traduções personalizadas para playbooks, instale a versão do app 27,1 ou posterior.
- Ative todos os playbooks que você deseja traduzir.
- Para saber mais sobre como traduzir conteúdo personalizado em geral, consulte Traduzindo conteúdo personalizado.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de mensagens de IU são usados para traduzir o texto em seus playbooks para diferentes idiomas no tempo de execução, semelhante à maneira como as mensagens do sistema são traduzidas na plataforma. Para saber mais sobre a tabela Mensagem [sys_ui_message] em geral, consulte Tabela de mensagens.

O texto do playbook para o qual você pode criar traduções são:

- Rótulo do Playbook
- Rótulo da fase
- Rótulo da atividade
- Descrição da atividade
- HTML e cadeia de caracteres Propriedades do Layout de IU de Atividade

**Nota:** As entradas de automação, como texto usado para criar e-mails ou registros, não são traduzidas. Somente o texto mostrado no tempo de execução em uma experiência do Playbook é traduzível.

### Procedimento

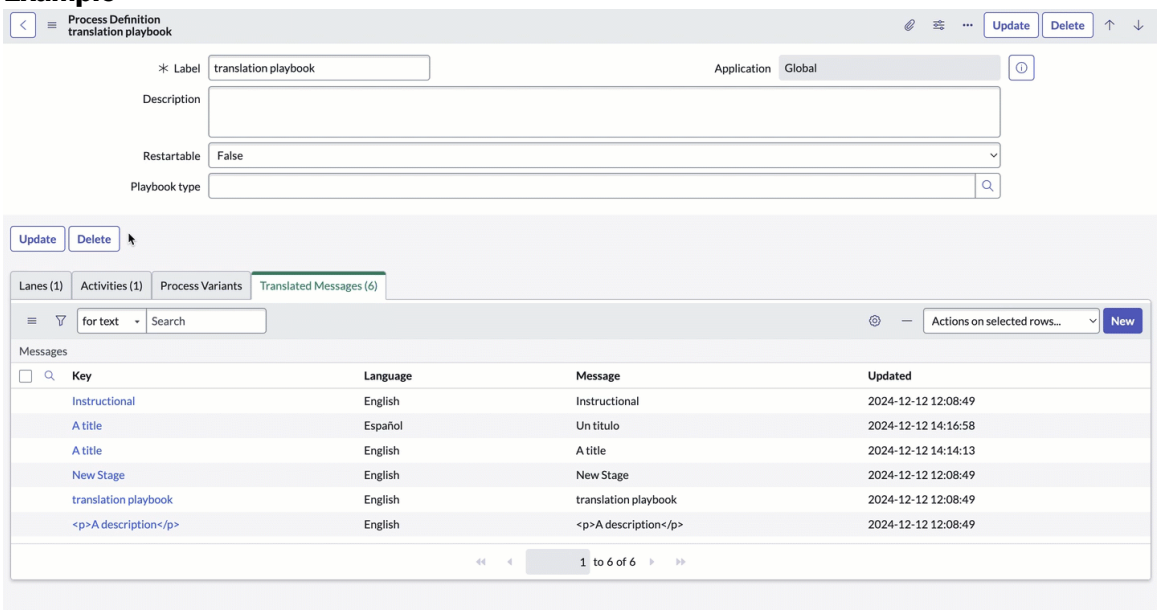
1. Navegue até Workflow Studio, abrir playbook, ativar playbook.
2. Abra **Todos** menu.
3. Na barra de filtro, digite e insira **sys_pd_process_definition.list** .
4. Selecione o playbook para o qual você deseja adicionar traduções.
5. Abra **Mensagens traduzidas** .
   Todo o texto do seu playbook está listado aqui.
6. Abra um texto que você deseja traduzir.
7. Em **Idioma** selecione o idioma para o qual você deseja traduzir.
8. Em **Mensagem** , insira a tradução.
9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para abrir o menu de contexto e selecione **Inserir** .
   Sua tradução foi salva.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

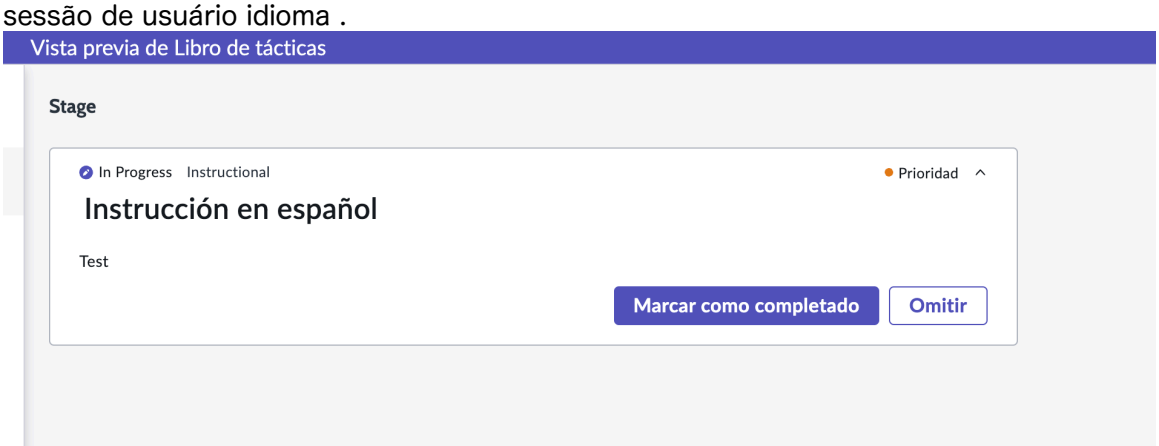
**10.** Repita as etapas de 1-8 a 5 para adicionar mais traduções.

**Example**




## Resultado

Quando o playbook é executado, o conteúdo traduzido aparece para os agentes em sua sessão de usuário idioma .




Tradução automática

### Exporte e edite registros de tradução

Exporte registros de tradução para traduzir para idiomas adicionais em seu ambiente de tradução preferencial e importe os registros de tradução novos ou editados por meio de conjuntos de importação.

## Antes de Iniciar

**Nota:** Usando o. Framework de localização A aplicação é recomendada para traduzir para um idioma incompatível ou traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma compatível. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nos casos a seguir, traduza cadeias de caracteres na IU fora do ServiceNow AI Platform e importe-os por meio de conjuntos de importação:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você tem uma quantidade significativa de componentes de IU criados pelo cliente e deseja traduzir esses componentes para outros idiomas.
- Você deseja modificar traduções que ServiceNow em plug-ins de internacionalização.
- Você deseja traduzir uma instância para um idioma que ServiceNow não é compatível com plug-ins de internacionalização. Para obter mais informações, consulte Traduzindo para um idioma incompatível.

Todos os itens de cadeias de caracteres de IU traduzíveis são armazenados em registros da tabela de tradução. A única vez em que você traduziria a IU diretamente nos registros de tradução é quando você tem uma pequena quantidade de componentes de IU criados pelo cliente e sabe exatamente onde eles estão. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de tradução e. Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

### Procedimento

1. Se você estiver traduzindo componentes de IU criados pelo cliente, localize as cadeias de caracteres traduzíveis.
   Para obter mais informações, consulte Localizar cadeias de caracteres de IU traduzíveis.
2. Exporte os registros relevantes da tabela de tradução para um formato (como Excel) que possa ser facilmente manipulado.
   Para obter mais informações sobre como exportar uma lista de registros, consulte Exporte dados de uma lista.
3. No documento exportado, traduza os seguintes campos em cada linha, dependendo da tabela de tradução:

| Tabela de tradução | Campos a serem traduzidos |
|---|---|
| Rótulos de campos | Rótulo, Plural, Dica |
| Campo/nome traduzido | Rótulo (traduzir) |
| Mensagem | Mensagem |
| Escolhas | Rótulo |
| Texto Traduzido | Valor |

4. Em cada linha, altere a coluna "Idioma" para BCP 47 código do novo idioma.
   Em Registros de texto e mensagem traduzidos, digite o nome completo do idioma em vez do código BCP 47.
5. Salve as mudanças.

### O que Fazer Depois

Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto de importação.

#### Importe uma tradução de uma planilha do Excel

A aplicação Conjuntos para importação do sistema contém tabelas de importação e mapas de transformação correspondentes para ajudar na importação de traduções de uma planilha do Excel.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Usar existente** e o. **Nome da tabela** que corresponde ao tipo de dados que está sendo importado, como a seguir.
   - Para Opções, selecione [u_sys_choice] tabela.
   - Para rótulos de campo, selecione [u_sys_documentation] tabela.
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione [u_sys_translated] tabela.
   - Para Mensagens, selecione [u_sys_ui_message] tabela.
   - Para texto traduzido, selecione [u_sys_translated_text] tabela.
3. Selecione **Carregue um arquivo do Excel** e clique em **Procurar** Para selecionar a planilha do Excel de origem.
4. Se apropriado, especifique *Folha de trabalho* e. *Número da linha do cabeçalho* .
5. Selecione **Ir** .

   As traduções agora estão disponíveis no apropriado *Tabela do conjunto de importação* .
6. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Nome da Tabela** e revise as informações importadas para verificar se a importação foi bem-sucedida.
7. Para transformar os dados importados na tabela correspondente, navegue até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Executar Transformação**.
8. Selecione o mapa de transformação apropriado, da seguinte forma.

   **Nota:** Escolha um mapa de transformação que tenha **Regra de negócio de execução** opção selecionada. Se o mapa de transformação não tiver essa opção selecionada, todas as traduções personalizadas que você tiver poderão ser substituídas durante o próximo upgrade.
   - Para Opções, selecione **Sistema de escolha de tradução** .
   - Para rótulos de campo, selecione **Sistema de Documentação do mapa de tradução** .
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione **Sistema traduzido do mapa de tradução** .
   - Para Mensagens, selecione **Sistema de IU do mapa de tradução de mensagem** .
   - Para texto traduzido, selecione **Sistema traduzido do mapa de tradução de texto** .
9. Selecione **Transformar**.

## Traduzindo para um idioma incompatível

Traduza a interface de uma instância para um idioma para o qual ServiceNow Não fornece um plug-in de internacionalização (I18N).

### Antes de Iniciar

**Nota:** Usando o. Framework de localização A aplicação é recomendada para traduzir para um idioma incompatível ou traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma compatível. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

Contato Suporte e atendimento ao cliente Para solicitar um arquivo que contém cadeias de caracteres da interface no idioma inglês.

Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os itens da interface são armazenados como cadeias de caracteres traduzíveis nas tabelas de tradução. Por padrão, essas tabelas de tradução contêm somente cadeias de caracteres em inglês. Para preencher essas tabelas com cadeias de caracteres traduzidas em um idioma sem suporte, siga este fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de tradução.

### Procedimento

1. Crie um registro de idioma para o idioma incompatível.
2. Exporte e traduza as cadeias de caracteres que você deseja traduzir, conforme descrito em Exporte e edite registros de tradução.
   Há um número muito grande de cadeias de caracteres traduzíveis na plataforma. Exportar todos eles e traduzi-los manualmente provavelmente não é uma possibilidade realista. Considere exportar subconjuntos filtrados das cadeias de caracteres de cada tabela e traduzi-los.
3. Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto de importação, conforme descrito em Importe uma tradução de uma planilha do Excel.
4. Crie uma opção de idioma para os usuários para selecionar o novo idioma.

## Crie um registro de idioma

Adicione um registro para um idioma não fornecido por um plug-in de internacionalização (I18N) para associar novas traduções.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para traduzir a interface de uma instância para um idioma para o qual a ServiceNow não fornece um plug-in de internacionalização, você deve criar um registro de idioma para uma nova tradução na tabela Idiomas [sys_language]. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela Idiomas.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça as informações de idioma.
   - **Nome** : O nome do idioma, por exemplo, turco.
   - **ID** : O. BCP 47 código do idioma, por exemplo, tr.
   - **Direção do texto** : A direção que a instância deve usar para exibir o idioma: Da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.
   - **Ativo** : Opção para ativar o idioma da instância.
   - **Fallback** : O nome de outro idioma ativo a ser usado como um idioma de fallback. Para obter mais informações sobre idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.
4. Selecione **Enviar**.

## Crie uma opção de idioma para os usuários

Permita que os usuários selecionem o idioma como uma opção válida no seletor de idioma ou em um registro de usuário.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve criar um registro de escolha para uma nova tradução na tabela Escolha [sys_choice]. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Tabela de opções.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Escolhas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os seguintes campos.

**Campos de registro de escolha para selecionar o novo idioma**

| Campo | O que inserir |
|---|---|
| Tabela | sys_user |
| Elemento | preferred_language |
| Idioma | Insira um identificador que esteja em conformidade com BCP 47 . O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* Para turco ou *es-MX* Para espanhol México. |
| Rótulo | Insira o nome da nova seleção de idioma como você deseja que ela apareça no seletor de idioma. Por exemplo, Mongolian. |
| Valor | Insira um identificador que esteja em conformidade com BCP 47 . O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* Para turco ou *es-MX* Para espanhol México. |
| Sequência | Insira um número para determinar em que ordem a opção aparece na lista de seleção se você não quiser listar as opções em ordem alfabética. Por exemplo, 5. |

#### Example
O registro a seguir permite que um usuário que esteja usando a localização em holandês de sua instância mude os idiomas para mongol:

- **Tabela:** Usuário [sys_user]
- **Elemento:** preferred_language
- **Idioma:** nl
- **Rótulo:** Mongoolse
- **Valor:** mn

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure um idioma como leitura da direita para a esquerda

Use o campo Direção do texto para configurar um idioma que leia da direita para a esquerda, como hebraico.

#### Antes de Iniciar
Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O suporte a idiomas da direita para a esquerda está disponível somente na interface do usuário principal e no feed de atividades. Outras interfaces do usuário e aplicações, como o Editor gráfico de fluxo de trabalho, emissão de relatórios, CMS, bate-papo e o. ServiceNow não há suporte para sites de documentação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira **Nome** Do idioma, como hebraico.
4. Insira BCP 47 código do idioma.

   **Example**
   Por exemplo, Hebraico é `e ele` .
5. No campo Direção do texto, selecione **Da direita para a esquerda** .
6. Selecione **Enviar**.

### Adicione informações de agrupamento para um idioma incompatível

Adicione informações de agrupamento para um idioma incompatível para habilitar a classificação de colunas em listas de acordo com o idioma.

#### Antes de Iniciar
Adicione um registro para um idioma não fornecido por um plug-in de internacionalização (I18N) para associar novas traduções e traduzir conteúdo para esse idioma. Para obter mais informações, consulte Traduzindo para um idioma incompatível.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações de agrupamento devem vir do Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) subjacente usado pela instância: MariaDB, RaptorDB, ou Oracle. Para determinar qual RDBMS uma instância usa, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Banco de dados** > **Informações**. Consulte a documentação fornecida pelo RDBMS para determinar se o banco de dados inclui um agrupamento para um determinado idioma e o nome do agrupamento.

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_db_collation_info.list` .
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Formulário Informações de agrupamento DE BANCO DE DADOS**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Idioma | O código BCP 47 para o idioma. |
| Nome de agrupamento | O nome do agrupamento fornecido pelo Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS). |
| Aplicação | O escopo da aplicação. |
| Banco de dados | Sistema de gestão de banco de dados relacional (RDBMS) ao qual o agrupamento se aplica: MariaDB, RaptorDB, ou Oracle. |

4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Quando a classificação de colunas de acordo com o idioma da sessão está habilitada, os usuários podem classificar colunas de acordo com o agrupamento do idioma sem suporte. Para obter mais informações, consulte Classificação de acordo com o idioma da sessão.

### Referência de localização do sistema

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre propriedades de configuração, tabelas e muito mais.

### Propriedades de Localização do sistema

As propriedades de localização do sistema configuram as configurações de tradução, moeda e localidade na instância para usuários de vários países.

Algumas propriedades de localização só aparecem depois que o plug-in I18N: Internationalization é ativado. Algumas propriedades estão disponíveis na página Propriedades de localização do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Acesse as propriedades a seguir navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| Habilitar classificação (para listas) no idioma da sessão do usuário quando o idioma não for inglês<br>`com.glide.db.session_language_collation_feature` | Habilite a classificação de valores de cadeia de caracteres em uma coluna de acordo com as regras do idioma da sessão do usuário. Se esta opção não estiver selecionada, os valores dos campos serão classificados de acordo com o alfabeto inglês.<br>• Opções: Sim \| Não<br>• Valor padrão: não<br>• Saiba mais: Classificação de acordo com o idioma da sessão |
| Mostre a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário | Habilita a seleção de idioma no login. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| especifique o idioma com o qual gostaria de ser conectado.<br><br>*glide.ui.login.language.select* | • Opções: Sim \| Não<br>• Valor padrão: sim<br>• Dependência: O plug-in I18N: Internacionalização deve estar ativo |
| Idioma de origem da Pesquisa de texto.<br><br>*glide.ts.stemming_language* | Seleciona o idioma para corresponder às palavras derivadas na pesquisa de texto.<br><br>• Opções: Inglês, alemão e francês<br>• Valor padrão: Inglês<br>• Dependência: O plug-in I18N: Internacionalização deve estar ativo<br>• Saiba mais: Zing corresponde palavras derivadas com origem |
| Exibe o prefixo de conversão em strings conversíveis.<br><br>*glide.ui.i18n_test* | Adiciona um prefixo de tradução nos campos traduzíveis para indicar onde encontrar a cadeia de caracteres para tradução.<br><br>• Opções: Sim \| Não<br>• Valor padrão: não<br>• Saiba mais: Depurar traduções |
| Use um modelo de moeda única. Exiba todas as moedas no mesmo código de moeda, independentemente da localidade, do país ou do código de idioma de um usuário.<br><br>*glide.i18n.single_currency* | Habilitar o modo de moeda única.<br><br>• Opções: Sim \| Não<br>• Valor padrão: não<br>• Saiba mais: Administração de moeda |
| Idioma padrão para o sistema (valores de dois caracteres)<br><br>*glide.sys.language* | • Opções: en, fr, es, it, de<br>• Valor padrão: en |
| Se estiver usando o modelo de moeda única, exiba todas as moedas usando este código de moeda. Os códigos de moeda usam o formato ISO 4217 de três letras.<br><br>*glide.i18n.single_currency.code* | • Opções: Código da moeda ISO 4217 de três letras<br>• Valor padrão: USD<br>• Saiba mais: Administração de moeda |
| Código de localidade a ser usado para localização.<br><br>*glide.system.locale* | Determina a moeda padrão do sistema na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. A mudança desta propriedade após qualquer campo de preço ou moeda receber um valor pode resultar |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | em conversão inadequada ou preços que somam incorretamente.<br><br>• Opções: [Código do idioma].[código do país] (por exemplo, en.gb para Grã-Bretanha, fr.fr para França, de.DE para Alemanha ou ja.JP para Japão)<br>• Valor padrão: Nenhum<br>• Saiba mais: Configurações de localidade<br><br>**Nota:** Você já definiu um valor nesta propriedade do sistema. Não altere este valor depois que um sistema entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o campo "Código do país" no registro do usuário. |
| Dicionário de verificação ortográfica a ser usado para usuários em inglês.<br><br>*glide.spell.dictionary.en* | Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês.<br><br>• Opções: Português do Brasil, holandês, inglês dos EUA, inglês do Reino Unido, francês, Alemão, italiano, português, russo, espanhol, e tailandês<br>• Valor padrão: Inglês dos EUA<br>• Saiba mais: Configurações de localidade |

Acesse as seguintes propriedades inserindo sys_properties.list No filtro de navegação para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| *com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default* | Opção para definir o comportamento padrão da classificação de coluna. Se verdadeiro, o comportamento padrão das colunas é classificar de acordo com o idioma da sessão do usuário. Se falso, o comportamento padrão das colunas é classificar de acordo com o alfabeto inglês.<br><br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• . *com.glide.db.session_language_collation_featurea* propriedade deve ser definida como verdadeira.<br>• Saiba mais: Classificação de acordo com o idioma da sessão |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| `glide_i18n.language_fallback_enabled` | Opção para permitir a configuração de idiomas de fallback para a instância. A definição de idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de ser padronizado para o inglês quando o texto da interface do usuário não é traduzido no idioma preferencial do usuário.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro<br>• Saiba mais: Definir um idioma de fallback |

### Tabelas de tradução

ServiceNow armazena informações de tradução nessas tabelas.

- Idiomas [sys_language]
- Campo/nome traduzido [sys_translated]
- Mensagens [sys_ui_message]
- Rótulo do campo [sys_documentation]
- Opção [sys_choice]
- Texto traduzido [sys_translated_text]

Para ver qual tabela contém um rótulo traduzido específico, habilite a exibição de prefixos de tradução. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

**Nota:** A tabela Idiomas está disponível somente depois que pelo menos um plug-in I18N:Internationalization foi ativado.

#### Tópicos relacionados

Ativação de um idioma

### Tabela Idiomas

A tabela Idiomas [sys_language] contém uma lista dos idiomas para os quais o texto traduzido está disponível.

Para habilitar a tradução para um novo idioma, adicione um registro à tabela Idiomas. Os campos principais desta tabela são:

- Nome: Nome do idioma
- ID: BCP 47 código do idioma
- Direção do texto: Direção do texto neste idioma
- Ativo: Indicador que mostra se o idioma foi ativado (verdadeiro) para esta instância ou não (falso)
- Fallback: Nome do idioma que a instância usa se uma tradução não estiver disponível



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

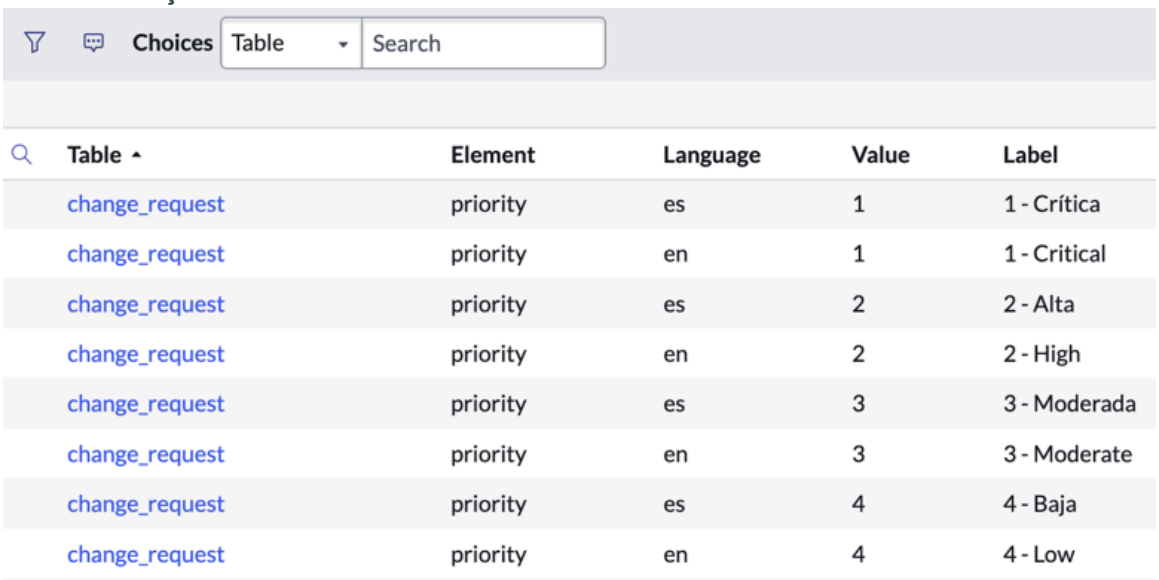
### Tabela de opções

A tabela de opção [sys_choice] contém texto traduzido para opções que aparecem em listas.

Os campos principais desta tabela são:

- Tabela: O nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: O nome do campo para o qual esta tradução é usada.
- Idioma: O. BCP 47 código do idioma da opção traduzida.
- Valor: Uma chave que é a mesma para a escolha em cada idioma. Por exemplo, você pode usar o rótulo em inglês ou o número de sequência como o valor para todos os idiomas para mapeá-los entre si.
- Rótulo: O rótulo da escolha no idioma especificado.
- Sequência: Um número que determina em que ordem a opção aparece na lista se você não quiser listar as opções em ordem alfabética.

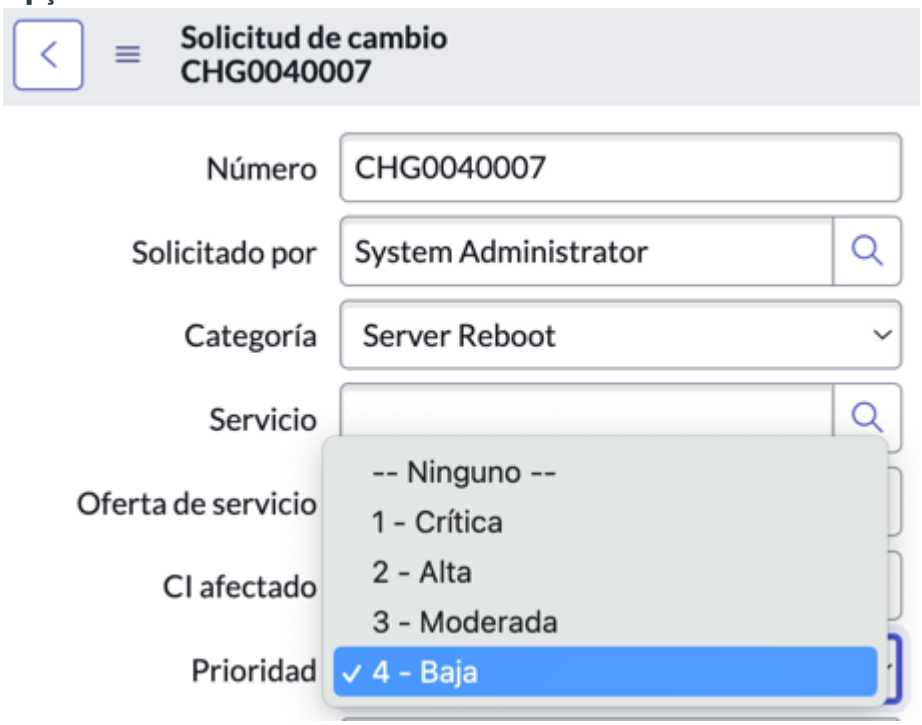
**Lista de seleção**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Opções traduzidas




### Tabela de Nome/Campo traduzida

A tabela Nome/Campos traduzidos [sys_translated] armazena valores traduzidos para campos de texto em que o tipo de campo é translated_field (consulte a entrada do dicionário).

Esta opção está disponível para campos de texto de até 255 caracteres. Alguns exemplos são nomes, títulos e descrições resumidas. Os campos principais desta tabela são:

- Tabela: Nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: Nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Rótulo (traduzir): Texto traduzido que os usuários veem em formulários e listas.
- Idioma: BCP 47 código do idioma deste texto traduzido.
- Valor: Valor em inglês que faz com que este texto traduzido seja exibido.

### Tabela de nomes/campos traduzidos

Translated Name / Fields | Value | Search | Actions on selected rows...

| Table | Element | Language | Value | Label (translate) |
|---|---|---|---|---|
| sys_collection | label | es | Access to | Acceso a |
| sys_app_module | title | es | Access Types | Tipos de acceso |
| sys_app_module | title | es | Accommodation Types | Tipos de adaptaciones |
| sys_app_module | title | es | Accommodations | Adaptaciones |
| sys_uib_toolbox_component | label | es | Accordion Item | Elemento del menú |

### Tabela Rótulo de campo

A tabela Rótulo do campo [sys_documentation] armazena o texto dos nomes das tabelas junto com os rótulos singular e plural de cada campo na tabela.

Para cada nome de tabela e rótulo de campo, a tabela Rótulo de campo contém um registro para cada idioma instalado. ServiceNow usa os nomes de tabela e campo desta tabela para exibir listas e formulários no idioma apropriado. Os campos principais desta tabela são:

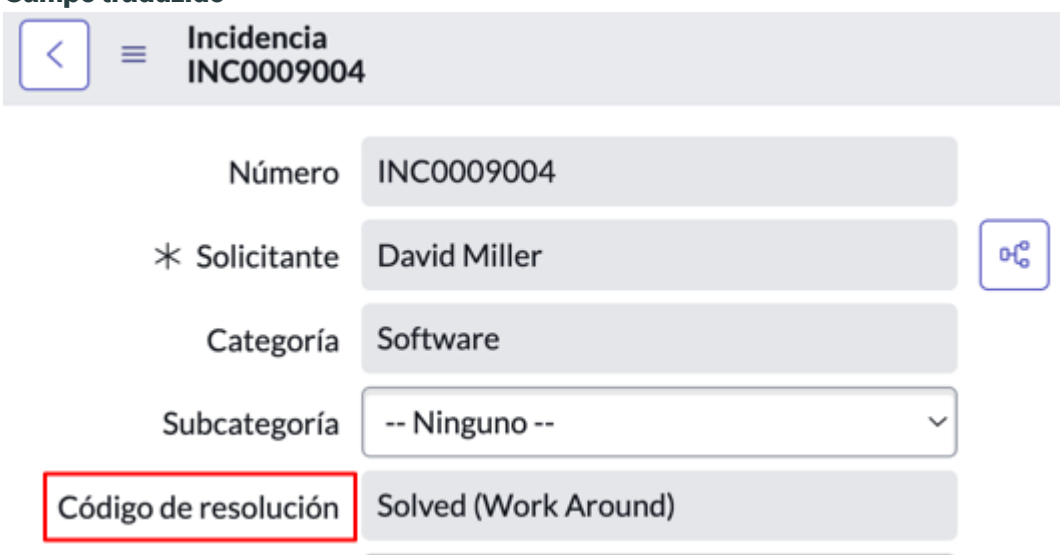
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela: Nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: Nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Idioma: BCP 47 código do idioma do texto traduzido.
- Rótulo: Texto traduzido que os usuários veem.
- Plural: Plural do rótulo.
- Ajuda: Reservada para uso futuro. Um ponto de interrogação (?) o ícone aparece ao lado dos rótulos de dica quando o modo de acessibilidade está habilitado.
- Dica: Texto que aparece quando o cursor repousa sobre o campo.
- URL: URL de uma página da Web que fornece informações sobre o campo. Quando um URL é fornecido, o texto aparece em azul e sublinhado para indicar que o rótulo pode ser clicado.

**Rótulo do campo**

**Campo traduzido**




### Tabela de texto traduzido

A tabela Texto traduzido [sys_translated_text] armazena traduções para campos com o tipo de campo translated_text ou translated_html (consulte a entrada do dicionário).

Esse tipo de campo é normalmente usado para campos de texto longos, com até 65 000 caracteres, como nome da pesquisa e introdução. Os campos principais desta tabela são:

- Documento: Identificador interno do registro ao qual esta tradução se aplica.
- Nome do campo: O campo em que este texto traduzido aparece, por exemplo, Anotações de fechamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Idioma: Idioma para o qual o texto é traduzido.
- Nome da tabela: Tabela à qual esta tradução se aplica.
- Valor: Texto traduzido que o usuário vê.

**Lista de texto traduzida**

**Tópicos relacionados**

Traduzindo campos de texto

### Tabela de mensagens

A tabela Mensagem [sys_ui_message] contém as traduções de mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema em toda a plataforma.

A tabela Mensagem contém texto traduzível personalizado das seguintes origens quando esses textos são encapsulados corretamente:

- HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente
- Mensagens do widget do Portal de serviços (incluindo em pesquisas)
- Texto do Playbook:
  - Rótulo do Playbook
  - Rótulo da fase
  - Rótulo da atividade
  - Descrição da atividade
  - HTML e cadeia de caracteres Propriedades do Layout de IU de Atividade

ServiceNow Verifica se há texto traduzido nesta tabela quando um script de cliente contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém um `gs.getMessage` chamada. Os campos principais desta tabela são:

- Chave: Identificador interno, sem distinção entre maiúsculas e minúsculas e exclusivo desta mensagem.
- Idioma: Idioma para o qual a mensagem é traduzida.
- Mensagem: Texto traduzido que os usuários veem.

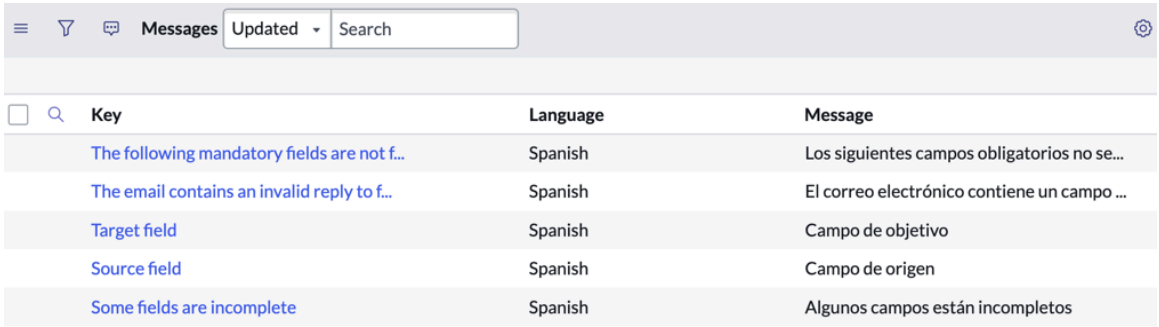
**Nota:** Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes usando a chave poderá mudar. Por exemplo, se existir um registro com "Atualizar" para a chave, inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", as cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos ao escopo.

Para obter mais informações sobre conteúdo personalizado traduzível na tabela Mensagem, consulte Traduzindo conteúdo personalizado.

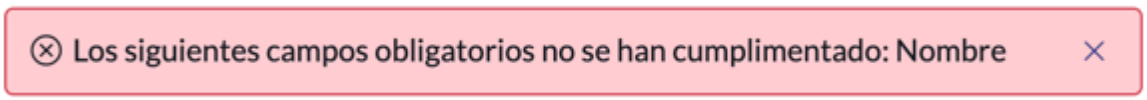
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Lista de mensagens




### Mensagem traduzida




## Integrações do ServiceNow AI Platform

Integrar aplicações de terceiros ao ServiceNow AI Platform.

### Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

Conete-se com serviços externos e configure sua empresa perfeitamente por meio do ServiceNow AI Platform. ServiceNow Os sistemas se integram facilmente a aplicativos de terceiros, usando tecnologias padrão do setor, como SOAP, REST, WSDL e API, bem como várias outras, como serviços da Web, JDBC e muito mais. Carregue dados externos usando XML, CSV, XLS e outros tipos de arquivo, tudo por meio de várias fontes de dados, incluindo HTTPS, FTPS e SCP. A integração entre instâncias é ainda mais fácil, devido aos pontos de integração compartilhados na plataforma.

### Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

ServiceNow integra-se a muitas aplicações e fontes de dados de terceiros.

As integrações mais comuns são com CMDB, Gestão de incidentes, Gestão de problemas, Gestão de mudanças, Administração de usuários, e Single Sign-on. Uma variedade de técnicas pode ser usada, mais notavelmente Web Services, JDBC, LDAP, Excel, CSV, e-mail, bem como quaisquer tecnologias padrão do setor que usam SOAP, REST ou WSDL. Além disso, integrações de API e linha de comando podem ser feitas usando um MID Server. ServiceNow realizou as seguintes integrações com sistemas e plataformas empresariais.

### Tecnologias

. ServiceNow A plataforma é baseada na arquitetura orientada a serviços (SOA), na qual todos os objetos de dados podem usar serviços web para acessar a integração bidirecional em nível de dados. A interface também é direta e dinâmica porque todas as modificações em objetos existentes e todos os novos objetos são publicados automaticamente como um Serviço Web Direto. Uma criação e uso de serviço web mais indiretos podem ser obtidos por meio do serviço web mapeado, em que um mapa de transformação é usado para coletar dados de serviço web de entrada nas tabelas de destino finais. Por fim, uma técnica avançada de serviço da Web com script está disponível para definir serviços da Web baseados em processo, em que os dados são irrelevantes, mas servem mais como um gatilho para um processo ou um composto de ações executadas no servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, a plataforma oferece uma interface avançada para carregar dados externos usando conjuntos de importação. Usando esse recurso, você pode carregar de várias fontes de dados, como HTTPS, FTPS e SCP, usando formatos de arquivo como XML, CSV e arquivos XLS do Microsoft Excel. As informações também podem ser extraídas de uma fonte de dados usando uma conexão JDBC direta, desde que a conectividade de rede permita.

As informações podem ser extraídas da plataforma para uma plataforma externa usando um Driver ODBC .

Formulários, listas e relatórios na plataforma podem ser acessados diretamente usando um URL, o que facilita a integração no nível da IU entre duas ou mais aplicações da Web.

Algumas tecnologias de single sign-on são identificadas e implementadas prontas para permitir a integração rápida com seu portal. No entanto, a técnica é personalizável em um script para permitir flexibilidade nos diferentes ambientes SSO que nossos clientes têm.

## Integração entre instâncias da ServiceNow

Há momentos em que você descobre que precisa executar uma integração específica entre sua instância e outra ServiceNow instância. As integrações entre instâncias são rápidas porque todos os pontos de integração existem entre as duas instâncias.

### Opções de integração

Quase todos ServiceNow os clientes obtêm valor adicional integrando-se a aplicações de terceiros.

ServiceNow os clientes têm as seguintes opções para integração com aplicações de terceiros.

- Ative um ServiceNow integração fornecida.
- Instale uma integração certificada do ServiceNow Store .
- Instale uma integração de Compartilhar .
- Entre em contato com seu representante de vendas para obter integrações personalizadas disponíveis.
- Crie sua própria integração personalizada usando as interfaces de integração da plataforma.

**Nota:** As integrações certificadas foram aprovadas em um conjunto de critérios de teste de interoperabilidade, segurança e desempenho definidos por ServiceNow.

### Integrações fornecidas pela ServiceNow

ServiceNow o fornece muitas integrações como parte da plataforma .

Essas integrações são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

#### Integrações fornecidas

| Integração | Tipo | Ponto de integração |
|---|---|---|
| Altiris (versão 6,5) | MID Server | CMDB |
| Google Maps | Serviços Web | Varia |
| Pesquisa personalizada do Google | Serviços Web | Conhecimento |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Integrações fornecidas

| Integração | Tipo | Ponto de integração |
|---|---|---|
| Integração: IBM Watson Conversation Service | Serviços Web | Varia |
| Microsoft SMS/SCCM | MID Server | CMDB |
| Verizon eBonding | Serviços Web | incidente |

## Configurar a API do Google Maps

Você habilita o recurso de geolocalização usando as entradas apropriadas de um Google API do Maps for Business, ou um Google Chave de API JavaScript dos mapas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar mapas usando JavaScript básico, e eles são flexíveis o suficiente para exibir até mesmo as consultas mais complicadas. Esses mapas usam padrão Google API de mapas para negócios ou Google Mapeia recursos de mapeamento de chave da API JavaScript, incluindo vários tipos de link para registros em sua instância. O uso deste recurso requer a instalação do Google Plug-in Mapas.

**Página de mapa**

### Procedimento

1. Google As licenças das APIs do Maps for Business não estão mais disponíveis em Google, portanto, dependendo de ter uma licença existente, use um dos procedimentos a seguir.

   **Nota:** Você deve usar sua própria chave de API JavaScript do Google Maps do Google e não use nenhum ServiceNow AI Platform® chave gerada.

| Existente Google Licença da API do Maps for Business disponível? | Tarefas |
|---|---|
| **Licença existente disponível** | **a.** Em **Propriedades do sistema** > **Google Maps** formulário de propriedade:<br>▪ Em **google.maps.client** Campo, insira o ID do cliente da sua organização. Este ID é de Google e começa com `gme-`, como `mme-mycompanyname`. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Existente Google Licença da API do Maps for Business disponível? | Tarefas |
|---|---|
| | ▪ Em **google.maps.private.key** , insira a chave privada para Google API de mapas para negócios. Um exemplo de uma chave codificada é VNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw . . ServiceNow AI Platform® o requer esta chave para recuperar estimativas precisas de tempo de condução do Google Para alguns recursos de Geolocalização.<br>▪ Preencha os valores restantes no formulário.<br>**b.** Configure seus mapas usando as definições de propriedade da tabela .<br>**Nota:** Consulte Guia de introdução em Google Site para obter detalhes sobre como obter uma chave, usar a API e termos de serviço relevantes. |
| **Nenhuma licença disponível** | **a.** Obtenha um Google Mapeia a chave de API JavaScript de Google.<br>**b.** Em **Propriedades do sistema** > **Google Maps** Formulário de propriedade, insira a chave de API em **google.maps.key** campo.<br>Geolocalização no ServiceNow AI Platform® Usa a chave de API, que Google O Maps também usa para Geolocalização e faturamentos de exibição de mapa.<br>**c.** Preencha os valores restantes no formulário.<br>**d.** Configure seus mapas usando as definições de propriedade da tabela . |

Para saber mais sobre Google API de mapas para negócios, e. Google Chave de API JavaScript dos mapas, consulte https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Depois de concluir e salvar a configuração, crie páginas de mapa ou use as páginas padrão incluídas com o plug-in.
As páginas de mapa definem quais dados aparecem no mapa e a aparência dos links. Para obter um tutorial sobre como exibir todos os marcadores vinculados aos seus registros, consulte Mostrar marcadores de mapa no Google Maps publicação do blog no Comunidade ServiceNow.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| google.maps.auto_close | Se verdadeiro, fecha automaticamente uma janela de informações do mapa antes de abrir uma nova. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | ◦ Tipo: Verdadeiro/falso<br>◦ Valor padrão: verdadeiro<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.client | ID do cliente para Google API de mapas para negócios.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: gme-seceNow<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.private.key | Chave privada para Google API de mapas para negócios. Esta chave ativa o recurso de geolocalização, que localiza os usuários no sistema com precisão, usando dados de seus dispositivos móveis.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: vazio<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.version | Número da versão da instalação atual de Google API de mapas para negócios.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: Número da versão atual<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.key | Google API de mapas para negócios ou Google Chave de API JavaScript do mapeia que está vinculada ao URL do servidor. Esta chave autoriza o uso de desenvolvimento de Google API de mapas.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: vazio<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.latitude | Latitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Mapas.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: 36,008522<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.longitude | Longitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Páginas de mapas.<br>◦ Tipo: cadeia de caracteres<br>◦ Valor padrão: -95,221764<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.max_items | Número máximo de itens a serem exibidos no mapa.<br>◦ Tipo: inteiro<br>◦ Valor padrão: 500<br>◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| google.maps.table | Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: Nome, longitude, latitude.<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: cmn_location<br>○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |
| google.maps.zoom | Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo)<br>○ Tipo: cadeia de caracteres<br>○ Valor padrão: 4<br>○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps** |

**3.** Execute estas configurações:

**a.** Navegar até **Propriedades do sistema** > **Tudo**.

**b.** Defina valores para estas propriedades do sistema:

| Propriedade do sistema | Descrição |
|---|---|
| google.maps.refresh.latlong.duration | Número de dias após os quais os detalhes do local são atualizados.<br>**Nota:** O valor máximo é 30. |
| google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table | Número máximo de registros em uma tabela que podem ser processados usando o trabalho agendado em uma atualização. |

**c.** Especifique as tabelas que armazenam os detalhes do local na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordinate_refresh_config].

**d.** Se não houver campos para rastrear quando as coordenadas foram recuperadas pela última vez em suas tabelas:

**i.** Crie o. **coordinates_retrieved_on** campo do tipo **Data/Hora** em suas tabelas.

**ii.** Certifique-se de que o valor do campo que rastreia o tempo em que as coordenadas foram recuperadas pela última vez seja preenchido corretamente na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordinate_refresh_config]. Consulte o script de correção de amostra *`Atualizar coordenadas atualizadas no campo`* para atualizar valores em **coordinates_retrieved_on** campo.

**e.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

**f.** Abrir o registro, **Atualize as informações de longitude da latitude dos registros** .

**g.** Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**h.** Especifique a frequência na qual os detalhes do local devem ser atualizados fornecendo detalhes de frequência em **Executar** e. **Intervalo de repetição** .

**Nota:** Atualize os detalhes do local pelo menos uma vez a cada 30 dias.

**4. Opcional:** Para acessar Google Mapas do ServiceNow com base em sua região, execute estas configurações.

**a.** Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários**.

**b.** Selecione e atribua o relevante **Código do país** para o usuário necessário.

**Nota:** Se for necessário **Código do país** não está disponível, adicione a entrada do dicionário. Certifique-se de usar os códigos de país ISO 3166-1. Por exemplo, o código do país de Marrocos é `MA` .

**c.** Navegar até **Propriedades do sistema** > **Google Maps**.

**d.** Selecione **Sim** caixa de seleção para **Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do Google Map com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do mapa do Google. A maioria dos identificadores de região Unicode são idênticos aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança.**

**e.** Clique em **Salvar**.

### Integração do Microsoft SCCM

. Microsoft A integração do SCCM é uma importação unidirecional de dados do SCCM para o. ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

As importações programadas trazem dados relevantes do SCCM para o. ServiceNow Instância de um banco de dados SQL Server e mapeie-a para tabelas no CMDB. Você pode configurar uma importação de dados completa ou incremental. A importação é obtida usando uma conexão JDBC por meio do MID Server. A integração mantém o. ServiceNow O CMDB foi sincronizado com o banco de dados SQLServer do SCCM para que somente os dados relevantes sejam importados do banco de dados do SCCM para o CMDB. O banco de dados do SCCM é considerado uma fonte autorizada e não é gravado.

## Versões com suporte

. Microsoft O plug-in legado do SCCM está descontinuado e não é mais compatível ou está disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support. Recomendação para que todos os clientes migrem para o novo Conector do Service Graph para Microsoft SCCM .

Estes são os plug-ins para as versões do SCCM compatíveis, todas compatíveis com Asset Intelligence e Reconciliação de software incremental:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

**Nota:** Se você fizer upgrade da sua instância para uma versão da Now Platform que não forneça suporte para sua versão do SCCM, poderá continuar a usar essa versão. No entanto, todas as novas instâncias exigem o uso de uma versão compatível do SCCM.

O plug-in Integration - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) é compatível com as versões 1606, 1906, 1910 e 2002.

## Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Para importar dados do SCCM para o CMDB, você pode usar Conector do Service Graph para Microsoft SCCM Em vez de usar o conector SCCM legado.

O uso do Conector SCCM do Service Graph oferece estas vantagens:

- Adesão ao CSDM (Common Service Data Model, modelo de dados de serviço comum) modelo de dados.
- Uso de IRE (Mecanismo de identificação e reconciliação) para evitar registros duplicados.
- Suporte para detecção de software removida e detecção delta.
- Uso do IntegrationHub ETL (2,2.1) que permite mapeamento de dados e personalizações fáceis.
- Maior desempenho durante o processamento de dados.

Para obter informações sobre como atualizar do uso do plug-in do Conector do Microsoft SCCM para usar o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, consulte Atualize o plug-in do Microsoft SCCM 2016 para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM .

## Módulos disponíveis

- **Configuração** :
  - Configure as fontes de dados.
  - Especifique as configurações do servidor de banco de dados e o MID Server.
  - Teste a configuração.
- **Importação programada** : Programe a importação ou execute a importação imediatamente.
- **Fontes de dados** : Uma lista de fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados externo do CMDB.
- **Andamento** Log de andamento das importações programadas.
- **Histórico de transformações** : Um log de transformações realizadas por importações programadas.
- **Identificação de IC** : Identificadores usados pelo SCCM para corresponder os dados do conjunto de importação ao CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Dados do conjunto de importação** : Tabelas que armazenam dados do SCCM importados.
- **Serviços da Web** : Lista de serviços web usados para adicionar ou remover campos nos mapas de transformação.

## Inteligência de ativos

A Inteligência de ativos é um recurso do SCCM que pode filtrar, normalizar e limpar registros de software. Quando habilitado, ele preenche os dados de software normalizados em uma tabela separada no banco de dados do SCCM. Você pode direcionar esta tabela separada em vez da tabela de dados brutos de software. Ao importar registros de software para o CMDB com este recurso habilitado, você obtém um conjunto mais limpo de dados de software. Para usar este recurso, você deve Ative as importações programadas do SCCM Asset Intelligence Na instância da ServiceNow de destino, bem como no banco de dados do SCCM de origem.

### Ative um plug-in do Microsoft SCCM compatível

Os plug-ins do SCCM podem ser ativados por um administrador e exigem os plug-ins Integração - JDBC e Identificação de IC. Esses plug-ins dependentes são ativados automaticamente com a ativação do SCCM.

**Antes de Iniciar**
Para obter uma lista completa dos plug-ins que precisam ser ativados, consulte Ative as importações programadas do SCCM Asset Intelligence.

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

. Microsoft Versões do SCCM compatíveis com ServiceNow® a plataforma oferece recursos idênticos e os mesmos dados importados.

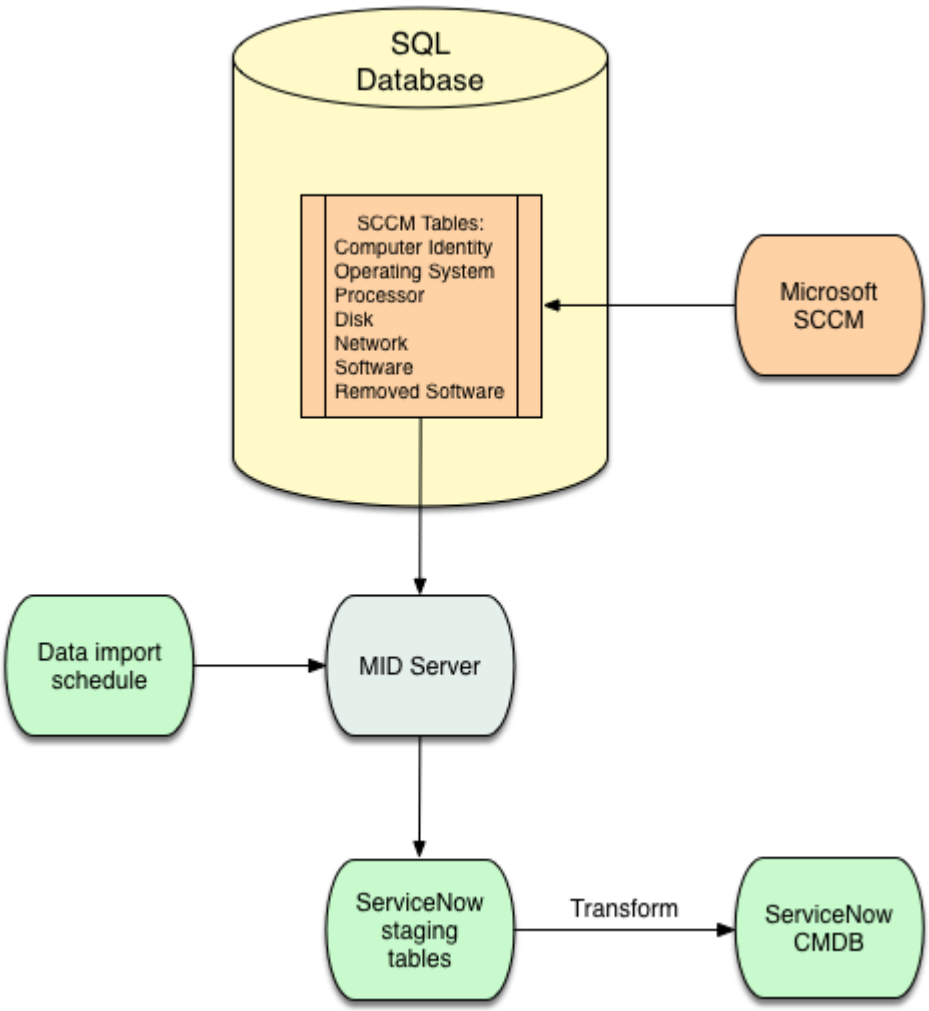
## Processo de importação de dados

1. Uma programação chamada **Sistema SCCM >** ***versão*** **> Importar** Determina quando as tabelas SCCM são importadas para ServiceNow® instância. As importações podem ser executadas imediatamente ou programadas para serem executadas em intervalos definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Um MID Server recupera os dados do SCCM e os importa para tabelas de preparação na instância.
3. As transformações são executadas nos dados nas tabelas de preparação e mapeiam os dados do SCCM para campos existentes no CMDB.




## Dados do SCCM importados

Esta tabela mostra as tabelas de origem do SCCM e as tabelas de preparação do conjunto de importação correspondentes no ServiceNow® E as tabelas de destino no CMDB.

| Tabela do SCCM | Tabela de preparação | Tabela do CMDB |
|---|---|---|
| • Sistema_Computador_GS_v<br>• v_GS_Workstation_Status<br>• v_GS_System<br>• v_GS_PC_BIOS<br>• v_GS_Operating_System<br>• Computador_Sistema_GS_Produto_Computador | . *versão* Identidade do computador [imp_sccm *versão* _computer_id] | Computador [cmdb_ci_computer] |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela do SCCM | Tabela de preparação | Tabela do CMDB |
|---|---|---|
| • v_GS_System_Enclosure<br>• Baseboard v_GS_Baseboard | | |
| Disco_GS_v | . *versão* Disco [imp_sccm] *versão* >_disk] | Disco [cmdb_ci_disk] |
| Network_Adapter_Configuration | . *versão* Rede [imp_sccm *versão* >_network] | Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] |
| v_GS_Operating_System | . *versão* Sistema operacional [imp_sccm] *versão* >_os] | Computador [cmdb_ci_computer] |
| v_GS_Processor | . *versão* Processador [imp_sccm *versão* >_processador] | Computador [cmdb_ci_computer] |
| • v_GS_Add_Remove_Programs<br>• v_GS_Adicionar_Remover_Programas_64 | . *versão* Software [imp_sccm *versão* >_software] | • Software [cmdb_ci_spkg]<br>• Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (quando a Gestão de ativos de software está habilitada*) |

*Para obter mais informações sobre a Gestão de ativos de software e como habilitá-la, consulte Gestão de ativos de software de solicitação .

## Fontes de dados do SCCM

. ServiceNow® A integração do SCCM usa fontes de dados JDBC para importar dados de software do banco de dados do SCCM. Cada fonte de dados contém as especificações de conexão para o banco de dados do SCCM e nomeia o MID Server que a instância usará para importar os dados. As transformações que mapeiam os campos SCCM para o CMDB são definidas em uma lista relacionada em cada registro de fonte de dados.

## Mapas de transformação

Os mapas de transformação são acessados a partir do **Transformações** lista relacionada em cada registro de fonte de dados. Os campos de origem no SCCM e os campos de destino no CMDB são listados em **Mapas de campo** Lista relacionada em cada registro de mapa de transformação de tabela. A integração do SCCM usa o utilitário Mapa de transformação fornecido com o. ServiceNow® plataforma. Para obter instruções sobre como editar ou criar um mapa de transformação, consulte Mapas de transformação .

A integração do SCCM fornece dois mapas de transformação para importações incrementais de software. Apenas um mapa de transformação pode ser habilitado ( **Ativo** ) por vez.

- **Importação incremental** : Habilitado por padrão. Este mapa deve ser configurado como **Ativo** quando ServiceNow® O Software Asset Management não está habilitado na instância.
- **Importação incremental (SAM habilitado)** : Se o plug-in Software Asset Management estiver ativado, defina esta transformação como **Ativo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para forçar uma importação completa única de todos os dados de software do banco de dados do SCCM, limpe o valor em **Data e hora da última execução** campo na fonte de dados. Esta operação pode levar muito tempo para ser executada, portanto, o método mais eficiente é usar uma transformação incremental após a primeira importação completa.

### Transformando o usuário atribuído

O script de transformação de identidade do computador SCCM <version> tenta definir o. **Atribuído a.** Campo no registro do CMDB pesquisando o nome do usuário na tabela de origem do SCCM e comparando o valor com o campo correspondente na tabela sys_user da ServiceNow. Se uma correspondência for encontrada, esse usuário será atribuído ao registro. Se nenhuma correspondência for encontrada, o. **Atribuído a.** o campo é deixado em branco. O campo correspondente é controlado pelo *glide.discovery.assigned_user_match_field*propriedade do sistema, que está definida como **user_name** por padrão.

### Identificadores

A integração do SCCM usa a identificação de IC para atualizar ICs criados a partir de dados importados do SCCM com um ID de recurso. O identificador de regra de hardware retorna o ID de recurso de um computador do SCCM e o armazena na tabela Origem [sys_object_source]. Quando os IDs de recursos são importados pela primeira vez, do SCCM ou Descoberta, A tabela [sys_object_source] é preenchida com IDs para cada IC que identifica. Em importações subsequentes, se um ID de entrada corresponder ao de um IC existente, o IRE (Mecanismo de Identificação e Reconciliação) atualizará as informações desse IC no CMDB. Se o ID do recurso de entrada não corresponder ao de um IC existente, o IRE criará um novo IC e preencherá-o com o ID do recurso.

Para obter mais informações sobre Identificação e reconciliação do CMDB e IRE, consulte Reconciliação e identificação do CMDB .

Upgrades de versões anteriores a Genebra ainda preservam os identificadores legados, mas você pode alternar para os novos identificadores usando uma propriedade: glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Se você fez upgrade de uma versão anterior a Genebra, deverá adicionar manualmente esta propriedade e defini-la como verdadeira para usar os novos identificadores. Se você fez upgrade de Genebra, esta propriedade estará disponível na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para preservar a funcionalidade em identificadores legados personalizados, converta-os para o novo formato de regras de identificador do CMDB antes de habilitar esta propriedade. O sistema não reconfigura seus identificadores personalizados para a nova estrutura automaticamente.

### Scripts

Os scripts de preenchimento de dados preenchem os dados relacionados no CMDB para cada IC de destino descoberto pelo identificador de regra de hardware.

### Software

. Microsoft A integração do SCCM reconcilia a contagem de pacotes de software nos registros de um IC e remove uma instância de software da tabela Instância de software [cmdb_software_instance] se o pacote de software for desinstalado do IC. Para uma importação completa de software, a transformação preenche as tabelas Software [cmdb_ci_spkg] e Instância de software [cmdb_software_instance]. Se o plug-in Software Asset Management estiver habilitado, a transformação preencherá a tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Os dados da tabela importados do SCCM devem conter dados completos do IC. A instância pressupõe que a importação representa todos os relacionamentos existentes e ajusta o CMDB de acordo. Os dados parciais recebidos de tabelas SCCM podem causar a exclusão de relacionamentos ativos.

### Configure a integração do SCCM e programe uma importação

Importando dados de Microsoft O SCCM requer uma conexão com o banco de dados do SCCM por meio de uma fonte de dados JDBC e uma programação que informa ao MID Server quando buscar os dados.

### Antes de Iniciar

Você deve ter credenciais suficientes para consultar o SQL Server que contém o banco de dados do SCCM. Crie uma conta do SQL Server para se conectar ao banco de dados do SCCM no MID Server a fim de usar as fontes de dados.

Conecte-se ao SQL Server do SCCM e configure o seguinte:

1. Crie um novo nome de usuário e senha de login para autenticação do SQL Server.
2. Escolha o banco de dados do SCCM ServiceNow as fontes de dados se conectarão a.
3. Atribua a associação de função "db_datareader" ao novo usuário.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

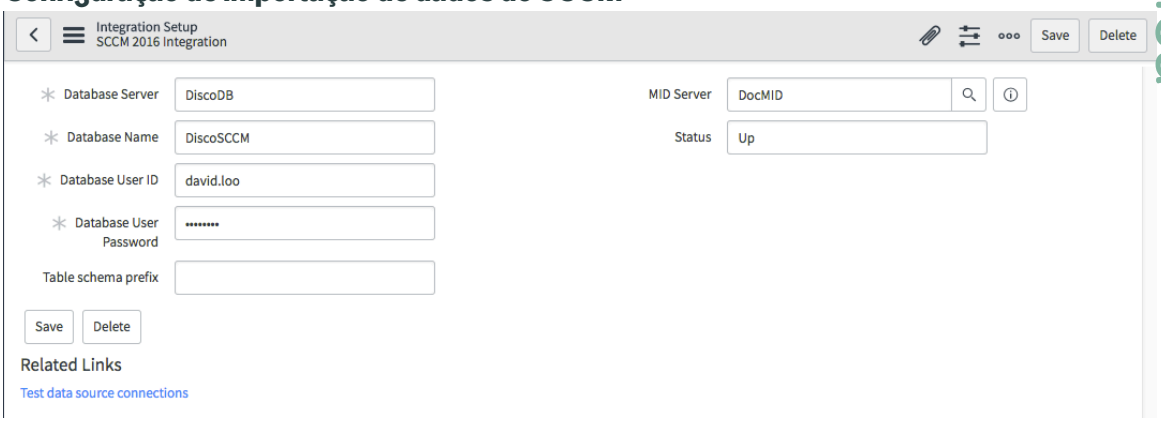
O sistema usa os detalhes da conexão do banco de dados que você cria neste procedimento para configurar as fontes de dados do SCCM padrão automaticamente.

**Nota:** Se você quiser configurar a fonte de dados JDBC para autenticar no banco de dados do SQL Server usando o usuário do serviço do Windows MID Server, selecione **Use autenticação integrada** em cada uma das fontes de dados existentes.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Microsoft SCCM** *versão* **>** > **Configuração**.
2. Preencha os campos obrigatórios para configurar a conexão com o banco de dados SQL do SCCM. Certifique-se de incluir um MID Server válido que tenha acesso ao servidor de banco de dados SQL.

**Configuração de importação de dados do SCCM**

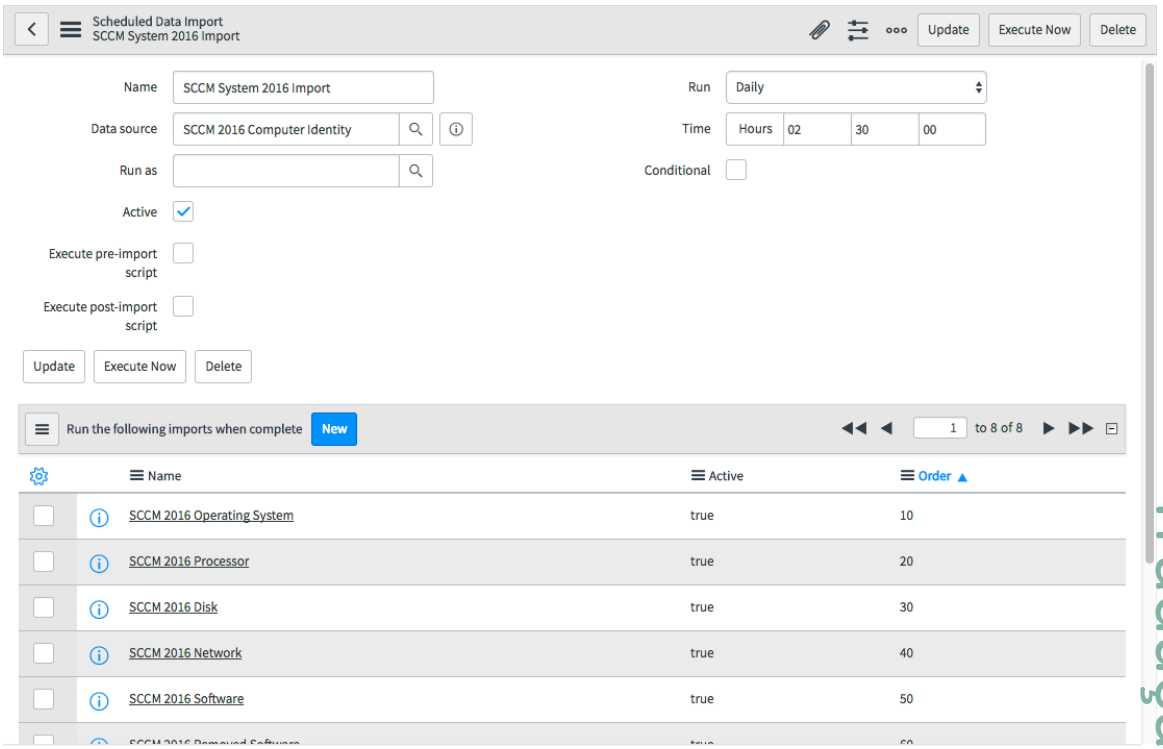



3. Em Links relacionados, clique em **Conexões da fonte de dados de teste** Para testar a conexão com o banco de dados do SCCM.
4. Se a fonte de dados se conectar ao banco de dados do SCCM, navegue até **Integração - Microsoft SCCM** > **Importação agendada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário Importação programada de dados aparece para sua versão da integração do SCCM. A fonte de dados Identidade do computador é executada primeiro. As outras fontes de dados listadas no formulário são executadas em sequência, com base em sua ordem padrão.




5. Selecione um intervalo de calendário (Dia, Semana etc.) em **Executar** e especifique a hora do dia em que a importação deve ser executada.
   Sua seleção exibe campos adicionais necessários para concluir a programação.
6. Clique em **Atualizar** para programar a importação ou clique em **Executar agora** para executar a importação imediatamente.

   Depois que a instância importa dados usando **.** ***versão*** **> Identidade do computador** Fonte de dados, as outras fontes de dados são executadas na ordem configurada para recuperar o restante dos dados do SCCM.

### Ative as importações programadas do SCCM Asset Intelligence

Para evitar importações duplicadas de software, ative a Inteligência de ativos (IA) ou a importação programada não relacionada a IA.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de limitar a frequência de importação de software para não ser maior do que a frequência da limpeza da tabela que rastreia o software excluído no SCCM.

O Asset Intelligence é compatível com estes plug-ins do SCCM:

- Integração — Microsoft SCCM 2007
- Integração - Microsoft SCCM 2012 v2
- Integração - Microsoft SCCM 2016

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Importante:** Para melhorar o desempenho da importação inicial do SCCM, você pode impedir que o sistema verifique o software excluído antes da data de importação. Navegar até **Microsoft SCCM <version>** > **Fontes de dados** > **SCCM <version> Removido software** e insira a data atual em **Data e hora da última execução** usando o formato **aaaa-mm-dd 00:00:00,0** . Este campo é preenchido automaticamente para cada execução subsequente da fonte de dados de software removida, portanto, não é necessário alterar o valor após a importação inicial.

### Procedimento

1. Navegue até **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Importações agendadas**.
2. Definido **Ativo** para **falso** para estes cronogramas de importação de dados:
   - Software SCCM <version>
   - SCCM <version> Removido software
3. Definido **Ativo** para **verdadeiro** para estes cronogramas de importação de dados:
   - SCCM <version> (com IA)
   - SCCM <version> Removido software (com IA)

#### Tópicos relacionados

Configure a integração do SCCM e programe uma importação

## Fazer upgrade da versão de integração do SCCM

Se você estiver usando uma versão anterior de um plug-in do System Center Configuration Manager (SCCM), poderá alternar para uma versão posterior para aproveitar os novos recursos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As integrações do SCCM da ServiceNow são independentes e podem existir independentemente. Cada uma delas usa suas próprias tabelas Import Sets, Fontes de dados e Mapa de transformações. No entanto, todas as integrações do SCCM transformarão os dados nas mesmas tabelas no CMDB da ServiceNow. Para evitar que os dados sejam substituídos por outra fonte:

- Use uma integração do SCCM e desabilite todas as outras importações Agendadas do SCCM.
- Execute um importação completa Para limpar a tabela cmdb_software_instance, a tabela cmdb_sam_sw_install e outras tabelas de dados do SCCM antigos.

**Nota:** É possível configurar cada plug-in para integrar com o SCCM 2007 ou 2012 porque o mecanismo da integração é realmente o mesmo, que é aproveitar as importações JDBC (Java Database Connectivity). No entanto, uma fonte de dados deve ser modificada se for usada para uma versão do SCCM para a qual não foi gravada. Use a versão do plug-in que corresponde à versão do SCCM para a qual a fonte de dados se destina.

Para mudar a integração do SCCM:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

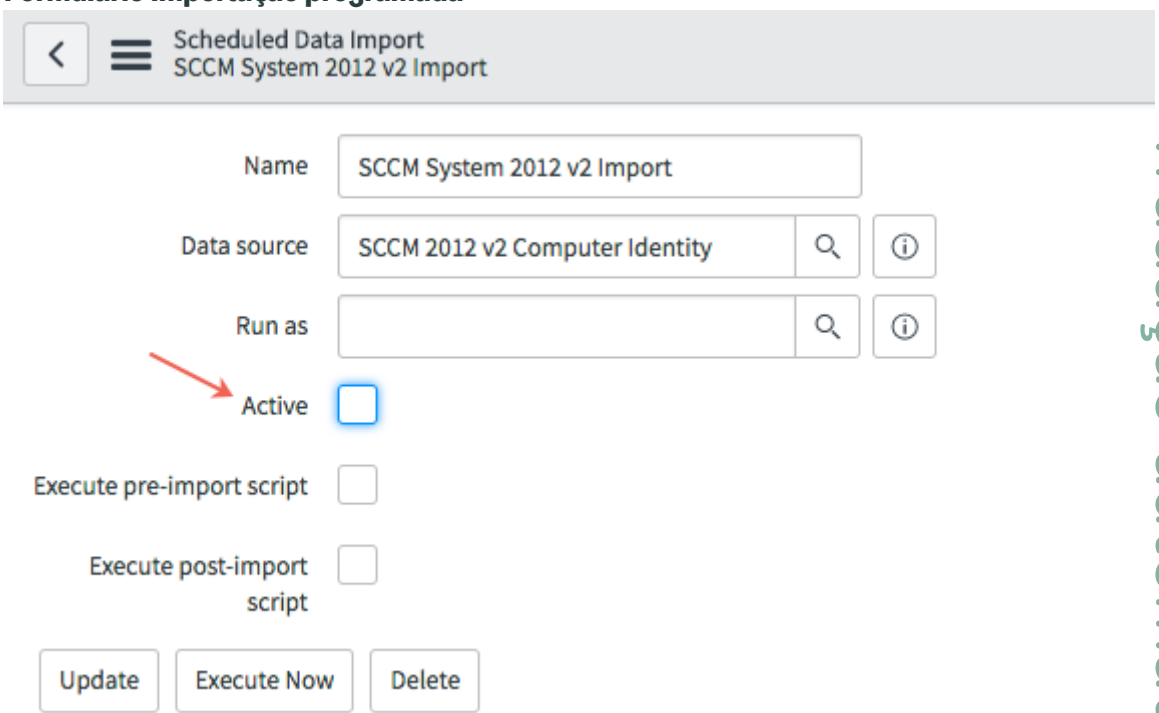
- Desative a integração atual desativando a programação de importação do SCCM.
- Ative o novo plug-in do SCCM.
- Reimporte todos os registros de software ao alternar para uma integração que oferece suporte a importações incrementais de software removido.

Para desabilitar a programação de importação do SCCM:

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração - Microsoft SCCM 20xx** > **Importação agendada**.
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

**Formulário Importação programada**




3. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
4. Para ativar o novo plug-in do SCCM, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
5. PESQUISE pelo nome ***SCCM** Para ver todos os plug-ins de integrações do SCCM disponíveis.
6. Ativar o plug-in

**Tópicos relacionados**

Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

## Migre a integração Verizon eBonding para um sistema de produção

Este tópico descreve as tarefas necessárias para mover a integração do Verizon eBonding de um ambiente de desenvolvimento/teste para um ambiente de produção.

Este processo requer coordenação com o gerente de implementação da Verizon atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Tarefas gerais

O seguinte trabalho pode ser realizado a qualquer momento:

- Obtenha uma senha SOAP de produção da Verizon. Seu ID de usuário SOAP da Verizon é o mesmo usado no agente de testes da Verizon.
- Crie um usuário de integração para a Verizon no ServiceNow Instância de produção. Use o mesmo nome de usuário e senha que foram criados para a instância de desenvolvimento, para que a comunicação entre a Verizon e. ServiceNow está autenticado corretamente.

## Migrando para um ambiente de produção

Execute essas tarefas na ordem.

- Tarefa 1: Solicite o plug-in Verizon eBonding para a instância de produção. Quando o plug-in é instalado, a única mudança imediata na interface do usuário é adicional **Categoria** campo nomeado **VZ eBonding** . Todos os gatilhos da integração dependem da categoria que está sendo definida como **VZ eBonding** . A habilitação do plug-in na instância de produção não deve afetar seus usuários. Se você quiser tomar precauções adicionais, desative **VZ eBonding** categoria da lista quando o plug-in é ativado para a instância.
- Tarefa 2: Configurar o certificado Verizon e o armazenamento de chaves. Copie-os diretamente da instância de desenvolvimento ou gere-os novamente para que você tenha versões separadas para as instâncias de desenvolvimento e produção.
- Tarefa 3: Configure as propriedades de integração para trabalhar com o sistema eBonding Verizon de produção. UserId, senha e outras propriedades fornecidas pelo representante Verizon.
- Tarefa 4: Mude todas as funções de Mensagem SOAP do Verizon eBroker para usar o Endpoint SOAP de produção da Verizon. Na maioria dos casos, o URL do endpoint será: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Verifique este URL com o especialista em implementação da Verizon.
  - Em **Mensagens SOAP** lista relacionada, clique em cada função e desmarque **Bloqueio** e insira o endpoint de produção.
  - Configure o. **Mensagens SOAP** e adicione o. **Endpoint SOAP** coluna. Em **Mensagens SOAP** exibição de lista, desbloqueie e atualize o endpoint de todos os registros até Edite vários registros em uma lista usando o editor de lista .
- Tarefa 5: Aplique personalizações. Se as personalizações da integração no sistema de desenvolvimento foram capturadas em um conjunto de atualizações, aplique esse conjunto de atualizações ao sistema de produção.
- Tarefa 6: Forneça à Verizon o endpoint SOAP de produção. O endpoint SOAP deve ser semelhante a isto: https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Tarefa 7: Coordene uma apresentação de produção com seu representante da Verizon para fazer testes básicos.

> ⚠ **Aviso:** Não crie tíquetes de teste no sistema de produção sem trabalhar com a equipe da Verizon. Todos os tíquetes criados são tratados como tíquetes reais.

### Legado: Integração Altiris 2,0

A integração Altiris foi descontinuada na versão Istanbul.

Tradução automática

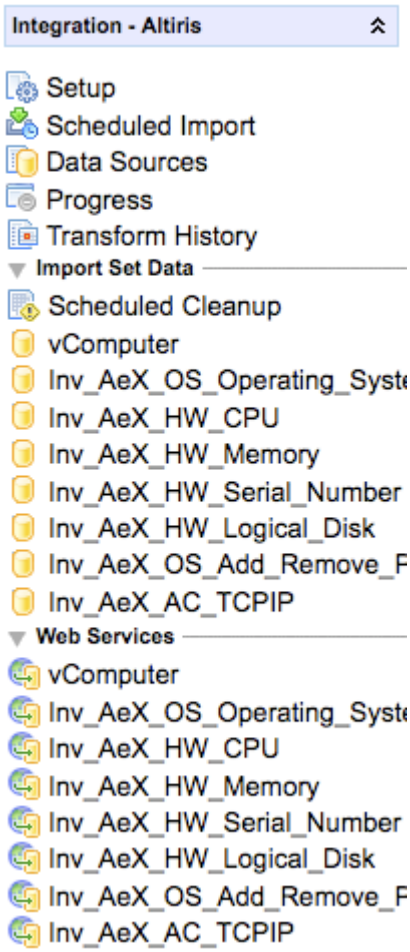
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração Altiris é uma importação unidirecional dos dados Altiris para ServiceNow CMDB (banco de dados de gestão de configuração). A integração mantém o. ServiceNow CMDB atualizado com o banco de dados Altiris SQLServer.

## Importação de dados

Os dados relevantes são importados do banco de dados Altiris para o CMDB. O banco de dados Altiris não foi gravado, ele é considerado uma fonte autorizada. A importação é obtida usando uma conexão JDBC por meio de MID Server .

### Aplicação de integração Altiris




As informações extraídas da Altiris incluem:

- PC Hardware (Modelo, fabricante, memória, velocidade do relógio, número de CPUs, etc.)
- Informações do sistema operacional (nome, Service Pack)
- Impressoras
- Informações do disco (físico, de rede e lógico)
- Rede (endereço IP, máscara de rede)

## Configuração e Módulos Operacionais

A habilitação desta integração criará a aplicação Integration - Altiris.

A seguir estão os módulos operacionais e de configuração para esta integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Módulo | Descrição |
| --- | --- |
| Configuração | • Configure as fontes de dados de um formulário<br>  ○ Forneça o endereço IP do servidor de banco de dados<br>  ○ Forneça o Nome do banco de dados<br>  ○ Forneça o ID de usuário e a senha do banco de dados (isso precisará ser criado no lado do SQL DB, consulte este artigo para obter ajuda com esta etapa: http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx<br>  ○ Encontre e selecione o MID Server<br>• Especifique as configurações do servidor de banco de dados e o MID Server<br>• Configuração de teste |
| Importação agendada | Programe a execução da importação ou importação imediatamente |
| Fontes de dados | Uma lista de fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados externo do CMDB |
| Andamento | Uma lista histórica do andamento nas importações programadas |
| Histórico de Transformações | Uma lista histórica de transformações realizadas durante importações programadas |

**Aviso:** Se você ativou uma integração existente da versão anterior:

1. A ativação do plug-in 2,0 não "adiciona" ou "remove" nada da integração existente.
2. Se estiver fazendo a transição da integração antiga para esta nova, considerações precisam ser dadas às personalizações já feitas, por exemplo, melhorias de mapeamento ou usando valores de aglutinação diferentes, elas terão que ser reimplementadas.
3. Ambos os plug-ins podem ser executados ao mesmo tempo, desde que os dados estejam se aglutinando da mesma maneira - até que não haja necessidade do plug-in mais antigo, momento em que ele pode ser desativado.

## Versões compatíveis

A integração Altiris é compatível somente com a versão Altiris 6,5. Atualmente, a integração não tem a versão 7,0 do Altiris.

### Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Conheça os nomes dos módulos exibidos pelos dados do conjunto de importação Altiris.

A seção de dados do conjunto de importação Altiris mostra uma lista de Conjuntos de importação Tabelas usadas em que contêm dados recuperados do usando JDBC para consultar o banco de dados Altiris. Os nomes dos módulos (portanto, as tabelas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conjuntos de importação para as quais eles apontam) correspondem aos nomes das tabelas da Altiris e à estrutura da qual ele está sendo carregado.

### Nomes dos módulos

**Nota:** A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.

- Limpeza programada (configure uma programação para limpar/excluir dados do conjunto de importação que já foram transformados)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Ao exibir cada uma dessas listas de tabela, no final da lista, você tem links para outras funções operacionais do conjunto de importação.

- Conjuntos de importação
- Mapas de transformação
- **Histórico de transformações** - Log de operações de importação concluídas (em que um conjunto de importação foi transformado em uma tabela).
- Conjuntos de importação de serviço web

**Tópicos relacionados**

Legado: Tabelas de conjuntos de importação de serviços Web para Altiris

Legado: Integração Altiris 2,0

Tradução automática

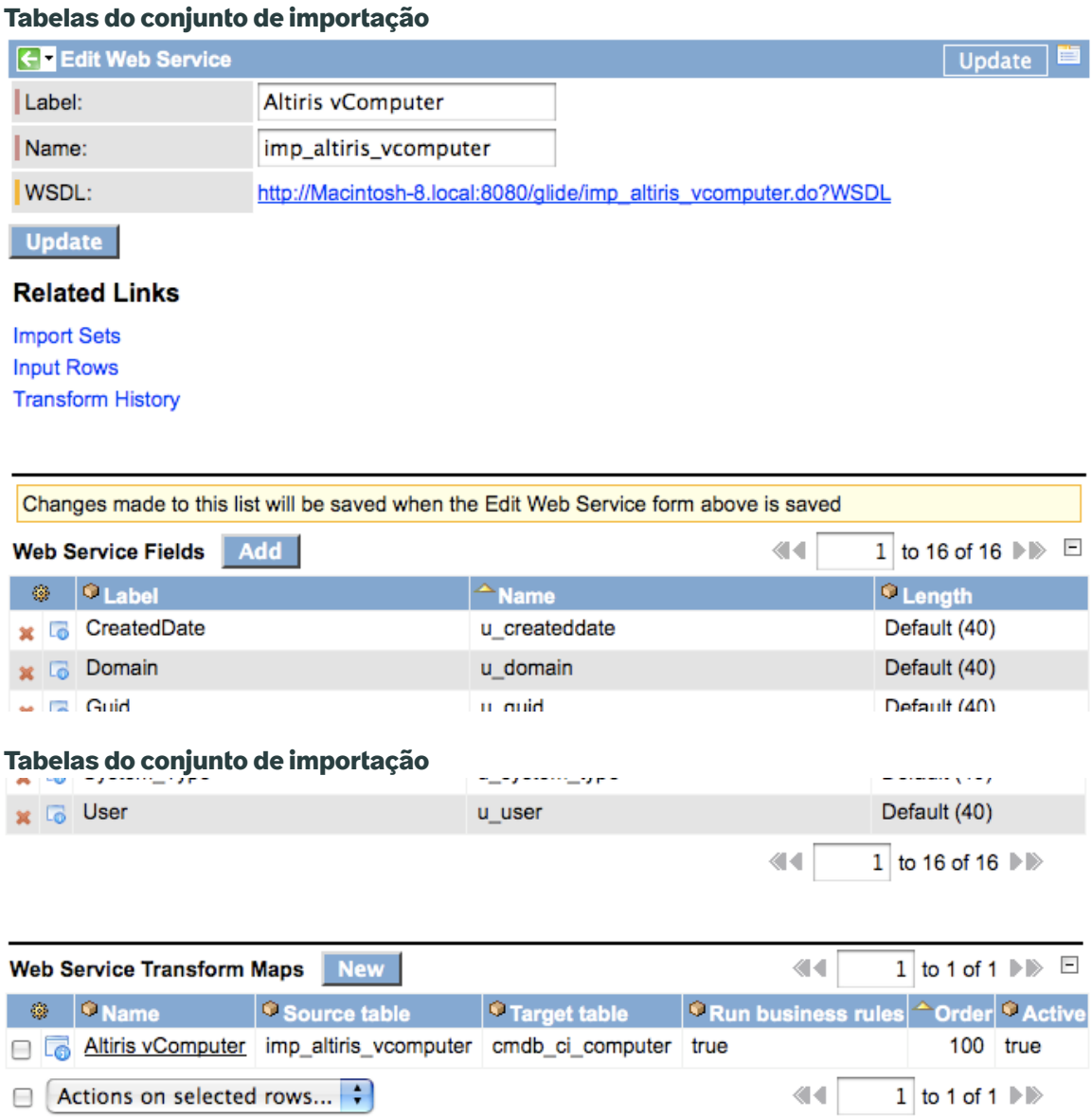
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Legado: Tabelas de conjuntos de importação de serviços Web para Altiris

Este tópico listará os módulos que definem as tabelas de conjuntos de importação de serviços da Web - o esquema das tabelas de conjuntos de importação que estão recebendo a importação JDBC.

Em cada serviço web, você pode adicionar/remover campos, bem como acessar os mapas de transformação para fazer modificações.

**Nota:** A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.




#### Tópicos relacionados

Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Legado: Integração Altiris 2,0

### Interfaces de integração compatíveis

ServiceNow o fornece várias interfaces para ser capaz de integrar diretamente com a plataforma. Essas interfaces são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Interfaces de integração compatíveis

| Interface |
| --- |
| E-mail |
| JDBC |
| JSONv2 Web Service |
| Integração ao LDAP |
| SOAP Web Services |
| REST API |
| SAML |
| Autenticação do token Digest |
| ODBC Driver |
| Exportação de dados |
| CTI |
| Probe do Syslog |

### Computer Telephony Integration

CTI (Computer Telephony Integration) é realizada pelo cliente CTI na máquina do usuário que envia uma URL para a instância.

O URL deve ter os seguintes componentes:

1. A URL base. Por exemplo: `https://<instance name>.service-now.com/cti.do?` Chegaria à instância e pediria o processamento de CTI. O URL pode ser acessado somente para usuários autenticados.
2. Os parâmetros identificam quais partes do formulário de incidente serão exibidas.
   - *`sysparm_caller_name`*nome em que "nome" é o nome de um usuário.
   - *`sysparm_caller_phone`*em que "phone" é o número de telefone do usuário. Um nome ou telefone deve ser fornecido se você quiser identificar o usuário na chamada. Outros parâmetros podem ser fornecidos para identificar o usuário, conforme discutido posteriormente.
   - *`sysparm_task_id`*TaskID em que "taskID" identifica um problema existente sobre o qual o solicitante está chamando.
   - *`sysparm_view`*em que "exibição" é o nome da exibição a ser usada para exibir os dados.
   - *`sysparm_xxxx`*valor em que "xxxx" é o nome de um campo no registro "incidente" que deve ser preenchido com o "valor" especificado. Por exemplo sysparm_priority - 1 resultaria no campo Prioridade definido como o valor 1 quando a nova tela de incidente é mostrada.
   - *`sysparm_cti_rule`*Em que "nome" é o nome de uma função a ser invocada para processamento de CTI em vez de usar o script padrão. A função deve ser definida em uma entrada sys_script marcada como cliente chamável. Se a função precisar inserir, atualizar ou excluir qualquer GlideRecord(s), ela deverá chamar uma função chamável não cliente separada para executar a(s) atualização(ões).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Embora o script de processamento de CTI tenha sido alterado para ser chamável pelo cliente, o código que implementa a exibição de tarefa foi comentado. Você deve implementar uma nova função não chamável pelo cliente para o código que executa o. `update()` .

Para tornar um script chamável pelo cliente, você deve marcar a caixa de seleção chamável pelo cliente no formulário exibido quando a entrada sys_script é exibida. A caixa de seleção chamável pelo cliente pode não ser exibida por padrão. Para mostrar a caixa de seleção chamável pelo cliente, talvez seja necessário modificar os campos exibidos no formulário usando o ícone de engrenagem e o mecanismo de slushbucket.

Os parâmetros no URL estão disponíveis para a regra de negócios como valores globais. Por exemplo:

```
var name = sysparm_caller_name;
```

A regra de negócio especificada deve retornar a URL da tela pop-up e definir a variável global "resposta".

Um URL de exemplo para exibir uma captura de tela do usuário Don Goodliffe seria semelhante ao seguinte. https://<instance name>.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe Vários parâmetros do SYsparm podem ser usados, separados por e-mails comerciais (&).

## Script de processamento de CTI

. *sysparm_cti_rule*O parâmetro não foi especificado, o sistema usa o script de processamento de CTI para fornecer a seguinte funcionalidade.

O script de processamento de CTI faz o seguinte:

1. Tenta identificar o usuário pelo *sysparm_caller_name*valor se ele foi fornecido.
2. Se nenhum usuário for encontrado, o script tentará identificar o usuário pelo *sysparm_caller_phone*valor se ele foi fornecido.
3. Se um usuário tiver sido identificado, uma das seguintes opções será concluída
   a. Se o usuário tiver incidentes abertos, a tela pop-up mostrará informações sobre o solicitante atual e todos os incidentes abertos do usuário.
   b. Se o usuário não tiver nenhum incidente em aberto, a tela pop-up mostrará um novo incidente com as informações fornecidas no URL mostrado.
4. Se um usuário não tiver sido identificado e um taskID for fornecido e o taskID existir, nada acontecerá. O código para lidar com este caso foi comentado. Se você quiser que a tela pop-up mostre os detalhes da tarefa, modifique o script de processamento de CTI para colocar a funcionalidade em uma função separada não chamável pelo cliente.

### Integração ServiceNow Com sua Intranet

Você pode adicionar um ServiceNow link de login para sua intranet.

Para entregar ServiceNow conteúdo de uma página da web, consulte Portal de serviços .

### JDBCProbe

Um probe JDBC é executado no MID Server para consultar um banco de dados externo via [JDBC] e retornar resultados para ServiceNow.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As probes interagem com o. MID Server por meio de Fila ECC, portanto, a resposta de uma probe JDBC retorna como uma carga XML em um registro de Fila ECC de "entrada".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, cada carga de resposta conterá até 200 linhas retornadas. Esse valor pode ser modificado definindo o parâmetro probe *jdbcprobe_result_set_rows*para o número desejado.

**Ativando o plug-in**

Contato Suporte e atendimento ao cliente para ativar o. **Integração - JDBC** (com.snc.integration.jdbc) plug-in.

## Procedimento

1. Navegue até **Definição do sistema > Plug-ins** .
2. Clique com o botão direito do mouse no nome do plug-in na lista e selecione **"Ativar/Atualizar"**.

   Se o plug-in depender de outros plug-ins, esses plug-ins e seus status de ativação serão listados.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **"Carregar dados de demonstração"**.

   (Optional) Alguns plug-ins incluem dados de demonstração, que são registros de amostra projetados para ilustrar recursos de plug-in para casos de uso comuns. Carregar dados de demonstração é uma boa política ao ativar o plug-in pela primeira vez em uma instância de teste ou de desenvolvimento. É possível carregar dados de demonstração depois que o plug-in é ativado ao repetir esse processo e marcar a caixa de seleção.
4. Clique em **"Ativar"**.

### Probe JDBC direto

Um probe JDBC direto especifica todos os parâmetros necessários na saída Carga XML da fila do ECC.

É um probe autônomo que é desacoplado de A. Fonte de dados JDBC e não insere em um conjunto de importação. O campo obrigatório em O registro de fila do ECC para um probe JDBC direto é **Tópico** e deve ser igual **JDBCProbe** . . **Origem** o campo é reservado para sys_id do registro da fonte de dados, no caso de um Fonte de dados JDBC.

**Nota:** Se você tiver ServiceNow Descoberta habilitada em sua plataforma, adicione o. *skip_sensor*Parâmetro para a probe para evitar que os sensores de descoberta processem a probe e resultem em um erro "Nenhum sensor definido".

## Estrutura XML

Um probe JDBC direto tem a seguinte estrutura de carga XML

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

**Tópicos relacionados**

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

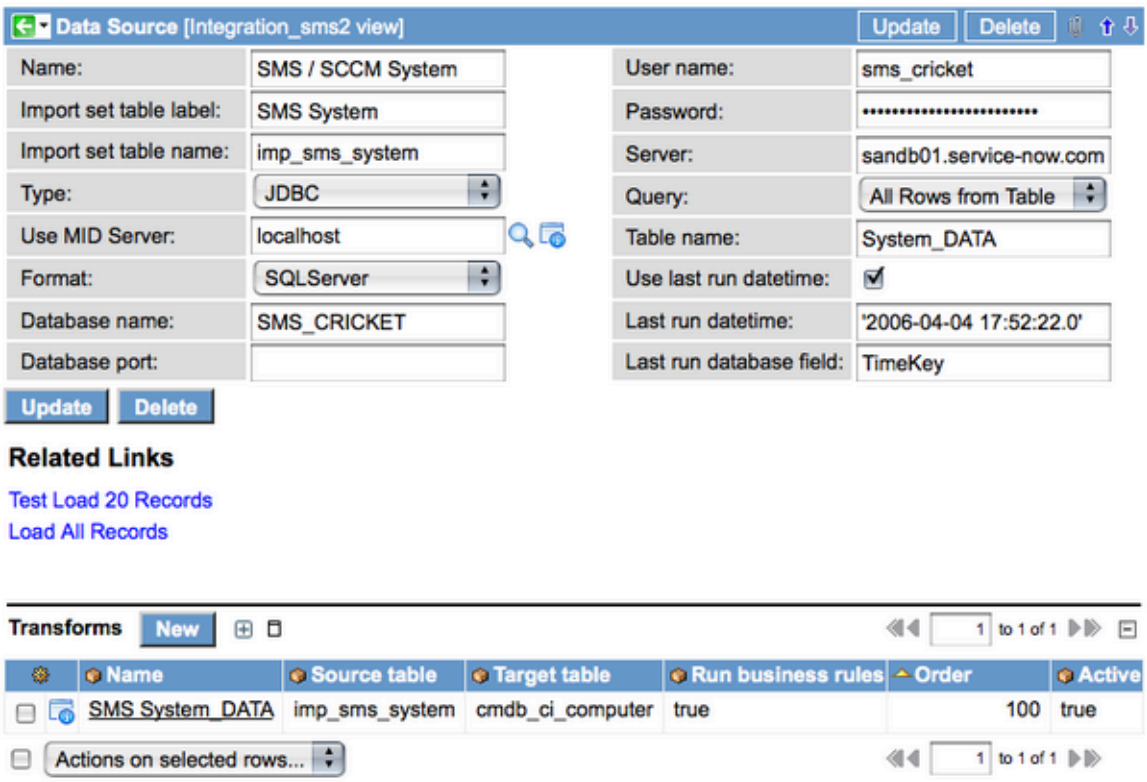
### Probes JDBC via fonte de dados

Os probes JDBC são executados por meio de uma fonte de dados JDBC quando uma importação está em execução na fonte de dados.

Um probe JDBC da fonte de dados JDBC é descrito pelo tópico JDBCProbe e o. `sys_id` Da fonte de dados no campo Origem do Registro de saída da Fila do ECC.

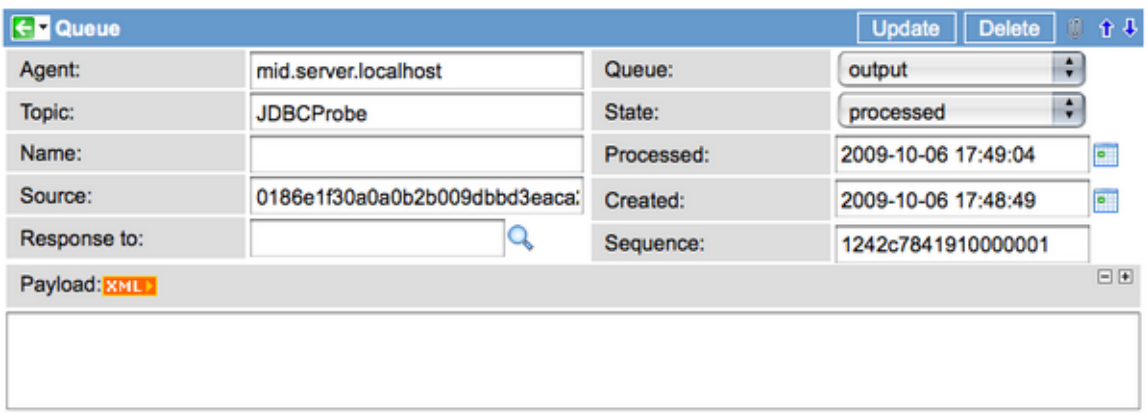
O registro da fonte de dados teria esta aparência

**Fonte de dados JDBC**




O seguinte O Probe de saída da Fila do ECC será criado quando você *carregar* da fonte de dados.

**Probe da fonte de dados JDBC**




**Tópicos relacionados**

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*** Atalho do probe JDBC**

Como alternativa, você pode especificar um *table_name*em vez de um elemento de trabalho e a consulta a seguir pode ser executada.

```
select * from <table_name>
```

Por exemplo, usando a carga XML a seguir

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

## Contando linhas

Para contar o número de linhas em uma tabela, você pode indicar uma consulta do tipo SELECT COUNT(*) incluindo o parâmetro count_rows com um valor verdadeiro.

Por exemplo

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

A carga XML de resposta resultante

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

**Tópicos relacionados**

JDBCProbe

### Parâmetros

Os parâmetros a seguir estão disponíveis em um probe JDBC direto.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| *jdbc_driver* | Necessário. Nome da classe Java para o driver JDBC usar, os drivers compatíveis atualmente são:<br>• Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver<br>• Microsoft SQL Server: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver<br>• MySQL: com.mysql.jdbc.Driver |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo**

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| *connection_string* | Necessário. A cadeia de caracteres/URL de conexão JDBC para definir a conexão geralmente contém informações sobre o servidor e o nome do banco de dados, o ID do usuário e a senha para se conectar ao banco de dados. A sintaxe é específica do fornecedor. Consulte os seguintes links para referência:<br>• Oracle: [ oracle:thin:<username/password> em <database>]<br>• Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver:// localhost;user ;]<br>• MySQL - [ mysql://localhost/database? |

**Exemplo**

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| *work* | Necessário se não estiver usando *table_name*atalho de parâmetro.<br>Elemento primário de um fragmento XML que descreve o comando SQL a ser executado. |

**Exemplo**

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| *query_timeout* | Opcional durante A SELEÇÃO. Número de segundos que o driver JDBC espera por um Consulta (SELECIONAR) para concluir. Zero significa sem tempo limite. Se o tempo limite for excedido, a integração considerará o resultado JDBC inacessível e o colocará em um estado de erro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Parâmetro | Descrição |
| --- | --- |
| *table_name* | Opcional (exceto obrigatório durante count_rows: verdadeiro ).<br><br>Forma alternativa de executar um selecione * consulta; em vez de usar *work*elemento. Equivalente à execução selecione * do <table_name> . |

| Parâmetro | Descrição |
| --- | --- |
| *count_rows* | Opcional. Indica se é um contagem de seleção (*) a consulta deve retornar o número de linhas (verdadeiro/falso). O resultado da contagem é retornado como *row_count . result*elemento. |

| Parâmetro | Descrição |
| --- | --- |
| *query* | Opcional. Tipo de consulta. As opções possíveis são "Todas as linhas da tabela" ou "SQL específico". Se "SQL específico", o sql_statement será necessário para especificar a instrução SQL. |

| Parâmetro | Descrição |
| --- | --- |
| *sql_statement* | Opcional. Use uma consulta SQL específica. A presença deste elemento executa uma consulta direta especificada no atributo Valor. |

**Exemplo**

```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

| Parâmetro | Descrição |
| --- | --- |
| *skip_sensor* | Opcional. Determina se A Descoberta tenta processar a entrada ECC do JDBCProbe. Verdadeiro |

Por exemplo, para consultar uma tabela usando um probe JDBC direto, requer os seguintes parâmetros:

- Nome da classe do driver JDBC
- Cadeia de caracteres de conexão JDBC
  - Servidor de banco de dados
  - Nome do banco de dados

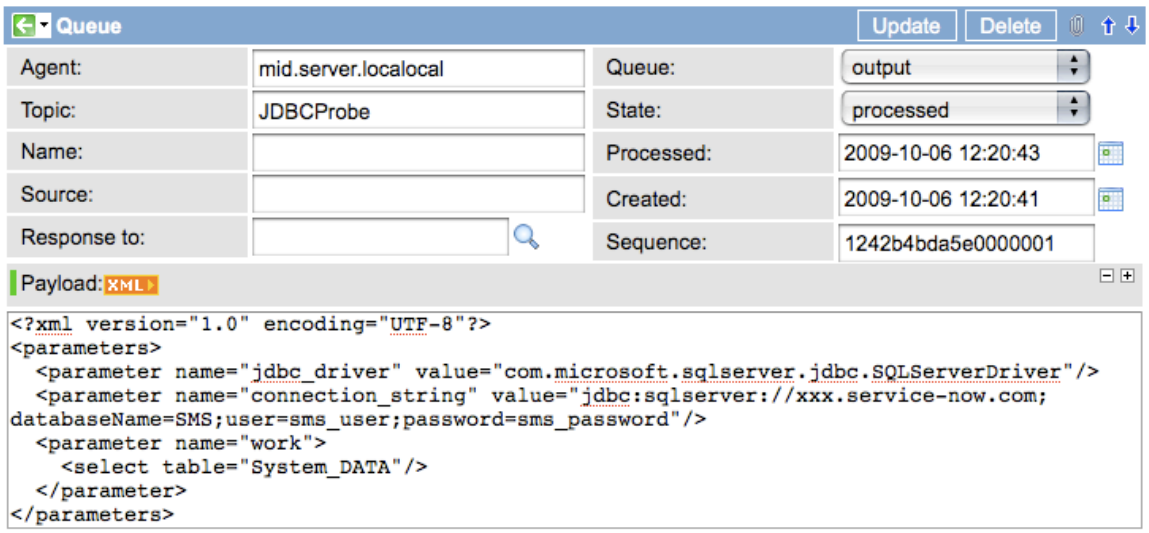
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome de usuário
- Senha do usuário

- O nome da tabela

**Formulário de fila**




**Tópicos relacionados**

JDBCProbe

### Usando o elemento de trabalho

O elemento de trabalho codifica instruções SQL a serem executadas pelo probe.

A seguir estão os elementos secundários de trabalho válidos.

- selecionar
- atualizar
- inserir
- excluir

## SELECIONE

Recupere linhas da tabela especificada no banco de dados especificado pela cadeia de caracteres de conexão JDBC. O trabalho de seleção mais simples apenas especifica o nome da tabela e recuperará todos os campos em uma linha, por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Para especificar um critério de pesquisa, especifique o atributo where no elemento de seleção, por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para especificar os campos que você deseja retornar, incorpore os campos como elementos secundários do elemento de seleção, por exemplo:

```
...
<parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
...
```

Para usar uma instrução SQL direta, especifique-a em **consulta** parâmetro

```
...
<parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
...
```

## UPDATE

Um **atualizar** O SQL pode ser executado especificando o. **tabela** , cláusula where opcional e elementos secundários obrigatórios para os campos e seus valores a serem atualizados.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
"ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
>0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

## INSERT

Um **inserir** O SQL pode ser executado especificando o. **tabela** e elementos secundários obrigatórios para os campos e seus valores a serem inseridos.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
>0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

## DELETE

Um SQL de exclusão pode ser executado especificando a tabela e a cláusula WHERE opcional.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

**Tópicos relacionados**

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

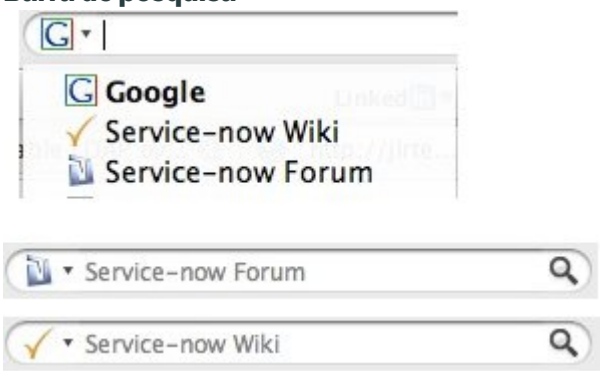
### Crie um provedor de pesquisa para sua instância

ServiceNow Os provedores de pesquisa permitem que você pesquise E nossos Fóruns da barra de pesquisa do IE e Firefox.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Firefox 3.x, você também pode atribuir uma palavra-chave a cada Provedor de Pesquisa e acessá-los a partir da barra de endereços. Por exemplo, atribua w ao provedor de pesquisa wiki e você pode pesquisar regras de negócio no wiki digitando: `w regras de negócio` na barra de endereços.

**Barra de pesquisa**




### Procedimento

1. Crie um documento de descrição do opensearch. Você pode revisar os padrões do OpenSearch para obter detalhes sobre atributos adicionais deste documento, como incluir um ícone.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. Salve o arquivo em um servidor web com extensão xml. O método usado para instalar não permite chamadas de arquivo locais.
3. Crie uma página html simples para instalar o provedor.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
 " title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
 Provider</a>
```

   Você pode tentar executar o comando JavaScript na caixa de local do navegador em vez de usar o arquivo html. Isso funciona com FF e não com IE.

### Probe do Syslog

. ServiceNow O probe do Syslog usa o MID Server para entregar mensagens de log de um ServiceNow Para outra máquina, como um servidor de log dedicado, usando o protocolo syslog em uma rede IP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como funciona o probe Syslog

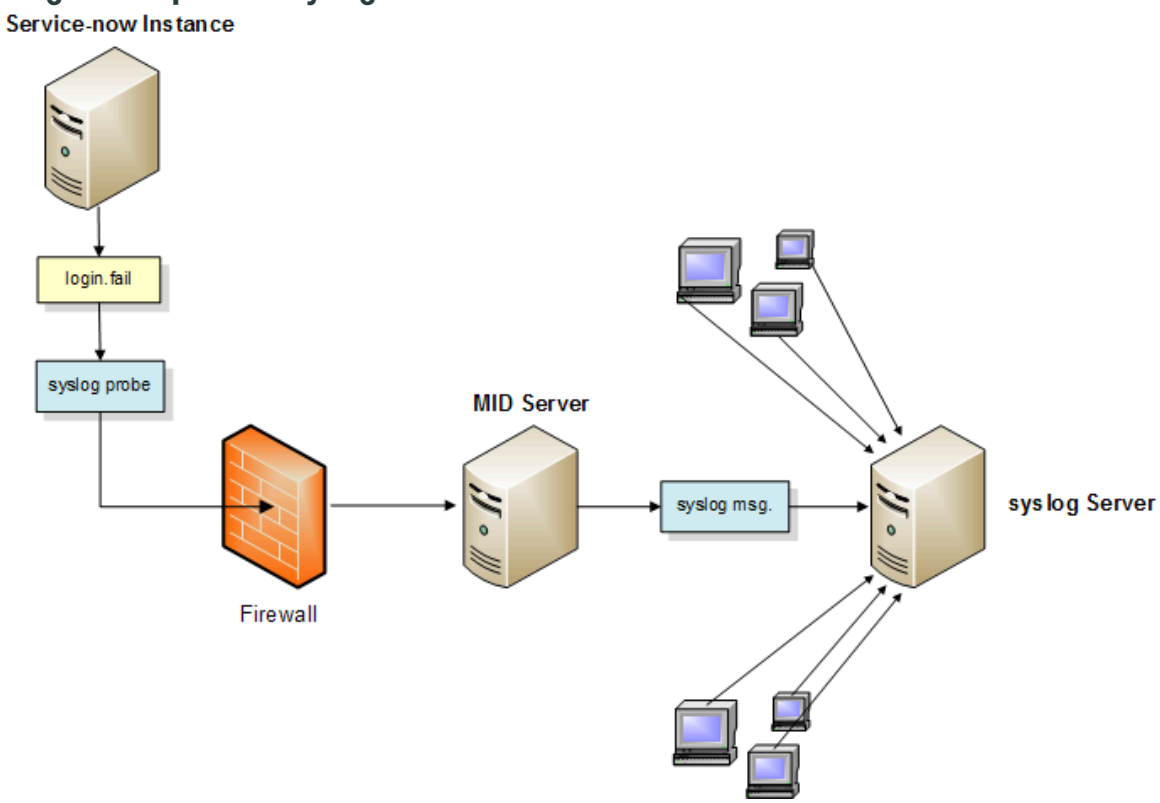
A probe do syslog é iniciada por um ServiceNow Inclusões de script (Chamado Syslog) que pode ser invocado a partir de um Regras de negócio , Evento ou Orquestração e é iniciado por um MID Server. Um servidor syslog ou qualquer servidor que possa receber mensagens usando o protocolo syslog deve ser instalado na máquina do destinatário (destino). Normalmente, um servidor de log dedicado na rede é configurado para receber todas as mensagens internas do syslog. Alguns produtos que aceitam mensagens do syslog são:

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

## Exemplo

A Acme Corporation deseja enviar uma mensagem de log do seu ServiceNow Para um servidor ArcSight SYSLOG dentro do firewall corporativo sempre que um login de usuário falha. O administrador do sistema usa o evento login.failed para acionar uma regra de negócios que invoca a inclusão de script do Syslog sempre que um login falha. O MID Server da ACME verifica se há trabalho na fila do ECC e seleciona a probe do syslog, que contém a entrada de log. Em seguida, o MID Server envia a mensagem de log para o servidor ArcSight, que reúne mensagens de log de toda a máquina na rede interna.

**Diagrama de probe do syslog**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Exemplo de código

O exemplo de código a seguir, incluído em um evento ou uma regra de negócios, chama diretamente a inclusão de script do Syslog e envia uma mensagem do syslog para um servidor do syslog designado:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Este código faz o seguinte:

- Envia a mensagem de log para a instalação **16**
- Define a prioridade como **6** (informativo)
- Envia a mensagem para o servidor syslog
- Inicia a probe por meio do MID Server chamado "Eclipse"

### Gerenciando sessões de integração

Gerencie o acesso a uma instância configurando quanto tempo duram as sessões de integração antes de expirar.

Da mesma forma que as sessões do usuário, você pode proteger sua instância configurando quando expirar o tempo limite de uma sessão de integração após um período de inatividade e um tempo máximo de sessão ativa. Por padrão, a sessão de integração expira somente após um minuto de inatividade.

### Configure um tempo máximo ativo para sessões de integração

Proteja sua instância impondo um tempo máximo para sessões, independentemente da atividade de integração.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A imposição de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões independentemente de uma integração ter estado ativa recentemente. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões estiverem configuradas para o tempo limite após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de Propriedades do sistema**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | glide.active.session.timeout.invalidate.session |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição | Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa. |
| Tipo | **verdadeiro \| falso** |
| Valor | verdadeiro |

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], abra *glide.integrations.active.session.life_span*propriedade.
6. Em **Valor** , insira o número de minutos antes do tempo limite das sessões de integração, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior que o valor de *glide.integration.session_timeout*tempo limite da sessão de integração inativa. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para integrações é de um minuto.
7. Selecione **Atualizar**.

## Resultado

As integrações são desconectadas da instância após o tempo especificado e suas credenciais devem ser inseridas novamente para acessar a instância. Esta configuração ajuda a proteger uma instância usando integrações, como a REST API.

### Tópicos relacionados

Configure um tempo máximo ativo para sessões do usuário

### Tempo limite de modificação da sessão de integração após inatividade

Especifique quando as sessões de integração devem expirar após um período de inatividade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, após um minuto de inatividade, a plataforma encerra uma sessão de integração e desconecta o usuário automaticamente.

## Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de Propriedades do sistema

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | glide.integration.session_timeout |
| Descrição | Define o tempo limite da sessão inativa para sessões de integração, em minutos. |
| Tipo | **Cadeia de caracteres** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Valor | Especifique o número de minutos. |

4. Selecione **Enviar**.

**Tópicos relacionados**

Tempo limite de modificação da sessão do usuário após inatividade

### Integração de fonte de dados e aplicações de terceiros

Esta é uma visão geral da separação de domínios e integração de aplicações e fontes de dados de terceiros. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Basic-Standard

O nível Básico-Padrão de separação de domínio é obtido por meio da visibilidade de dados, bem como do design de integração.

**Básico**

- Há lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviços da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, relatórios, rollups, as agregações e assim por diante consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

**Padrão**

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

## Visão geral

A equipe deve definir alguns exemplos com propriedades orientadas por dados. Deve haver três buckets diferentes com uma descrição resumida para cada um

**Tópicos relacionados**

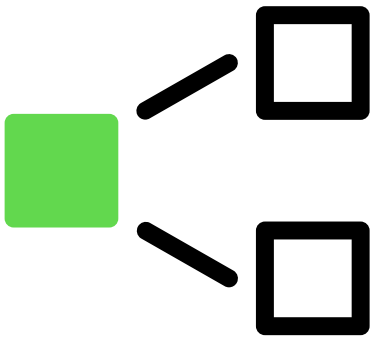
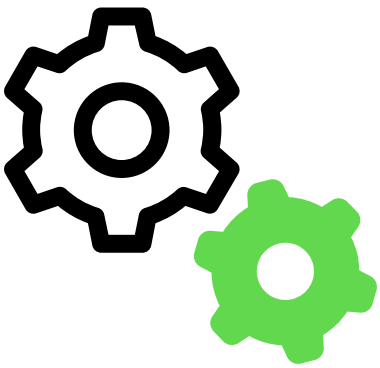
Domain Separation para provedores de serviço

# Notificações

Usar ServiceNow® Notificações Para gerenciar e-mail do sistema, criar notificações do sistema e configurar como seu sistema responde aos e-mails de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | | |
|---|---|---|
| Administração de e-mail | Notificações do sistema | Notificações do provedor |
| | |  |
| Com notificações por e-mail, use propriedades de e-mail para definir sua instância e configurar contas de e-mail | Configure alertas de notificações para mudanças de registro por e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou app de envio de mensagens | Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis |
| Cliente de e-mail | E-mail de Entrada | Preferências de notificação |
| | |  |
| Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema | Configure sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada | Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

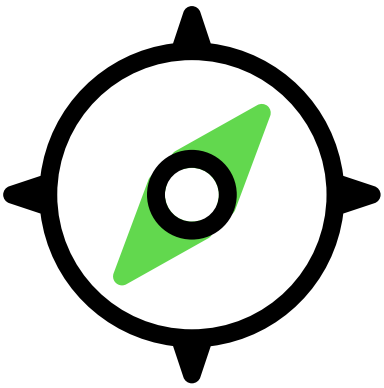
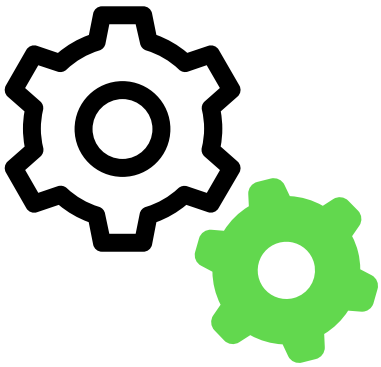
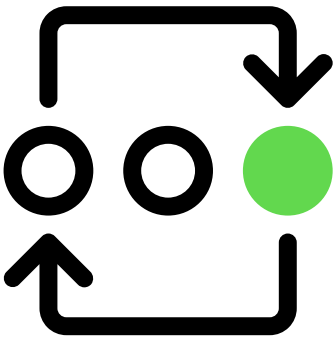
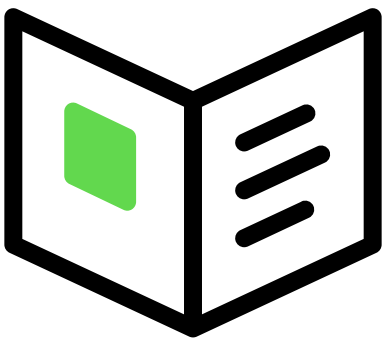
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail configuradas. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída.

## Primeiros passos

| | | |
|---|---|---|
| Explorar<br>  <br>Explore a administração de e-mail | Configurar<br>  <br>Configure a administração de e-mail | Contas de e-mail<br>  <br>Crie, filtre e atenda contas de e-mail |
| Criptografia de e-mail<br> <br>Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) é um protocolo de criptografia de ponta para oferecer suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade dos dados | Referência<br>  <br>Referências para limite de tamanho de e-mail e devolução de e-mail | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explore a administração de e-mail

Saiba mais sobre administração de e-mail.

## Administração de e-mail benefícios

| Benefício | Recurso |
|---|---|
| Defina sua instância e as contas de e-mail configuradas. Seu serviço de e-mail afeta a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída. | Administração de e-mail |
| As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que lhe dá acesso à Caixa de entrada, Caixa de saída e Caixa de e-mail enviado do sistema. | Caixas de correio do sistema |
| As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos. | Contas de e-mail |
| Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica. | Filtros de e-mail |
| A API de serviço de e-mail fornece endpoint para instalar a API de e-mail na instância. | Serviço de e-mail |
| Limite o envio de e-mails para IDs conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463 e permitir que os administradores controlem ids bloqueados | Gestão de rejeição de e-mail |

### Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail configuradas. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e saída.

## Contas de e-mail

Configuração dos administradores de e-mail contas de e-mail Para permitir que o sistema se conecte a serviços de e-mail externos, como servidores POP3, SMTP ou IMAP. Você pode usar ServiceNow- fornecidas contas de e-mail ou criar suas próprias contas para seus próprios serviços de e-mail.

## Propriedades do e-mail

Usar Propriedades de e-mail para definir as configurações de e-mail de entrada e saída. As propriedades de e-mail se aplicam a todas as contas de e-mail.

## Restrições de tamanho do serviço de e-mail

Seu serviço de e-mail, esteja você usando um padrão ServiceNow a configuração de e-mail ou uma configuração de e-mail alternativa determina a transmissão bem-sucedida de e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mails de entrada ou saída com base em um tamanho máximo de e-mail. Uma configuração de e-mail consiste em sua instância, servidor de e-mail e cliente de e-mail.

- Configurações de e-mail padrão – Para instâncias que usam a configuração de e-mail padrão, o. ServiceNow Os servidores de e-mail não podem enviar ou receber e-mails com mais de aproximadamente 50 MB (antes da codificação), incluindo o cabeçalho do e-mail, o texto do corpo e os anexos. As mensagens de e-mail são codificadas por um cliente de e-mail, o que aumenta o tamanho total da mensagem de e-mail. O máximo ServiceNow A restrição de tamanho do servidor de e-mail é de 75 MB (após a codificação). O limite máximo de tamanho de e-mail é imposto independentemente de quaisquer limites de tamanho de anexo configurados.
- Configurações de e-mail alternativas – Se o seu serviço de e-mail usar um servidor de propriedade da empresa ou de terceiros, a restrição de tamanho aproximado de 50 MB (incluindo o cabeçalho do e-mail, o corpo do texto e os anexos) ainda poderá ser aplicada. No entanto, seu serviço pode oferecer suporte a diferentes tamanhos máximos de arquivo para e-mails de entrada e saída. Verifique com o administrador de e-mail do seu serviço de e-mail para verificar os limites de tamanho do e-mail.

Para obter detalhes sobre como a codificação pode afetar o tamanho da mensagem de e-mail e a transmissão de e-mail, consulte KB0521772 .

## Disponibilidade do serviço de e-mail

O serviço de e-mail é encerrado intencionalmente em clones de instância para impedir o reenvio de e-mails já entregues. Os upgrades não exigem mais uma interrupção estendida do serviço de e-mail. As instâncias continuam a processar e-mail durante um upgrade. Para obter uma possível explicação para e-mails não entregues, consulte esta publicação do blog por ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow.

Para obter instruções sobre como criar e enviar e-mails personalizados quando ocorrem eventos na instância, consulte as tarefas em Notificações por e-mail e via SMS.

## Comunicação entre instâncias por e-mail

Usar Serviços da Web para se comunicar entre duas instâncias.

## Designe domínios de e-mail não confiáveis

Usando a Central de segurança da instância, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueados e permitidos para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designe domínios de e-mail não confiáveis .

## Próximas etapas após habilitar o e-mail

Depois de habilitar o e-mail em sua instância, considere executar várias dessas tarefas importantes.

- Teste a configuração de e-mail roteando todos os e-mails para um único usuário (defina `glide.email.test.user`).
- Revise as categorias de notificação de linha de base, as notificações por e-mail e os modelos para determinar se eles atendem às suas necessidades de negócios.
- Revise as ações de e-mail de entrada de linha de base para determinar se elas atendem às suas necessidades de negócios.
- Determine se você deseja usar layouts de e-mail para adicionar elementos de conteúdo consistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine se você deseja usar filtros de e-mail para restringir o e-mail que a instância recebe.
- Determine se você deseja implementar uma política de retenção para arquivar e destruir e-mails em determinados intervalos.
- Determine que tipo de marcas d'água o e-mail de saída usa para associar registros a mensagens de e-mail.
- Determine se você deseja criar usuários quando a instância receber um e-mail de um usuário não reconhecido.
- Defina a precedência do e-mail de saída. Por padrão, a instância envia e-mails com precedência em massa (defina `glide.smtp.precedence_bulk`).
- Considere impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada para impedir que e-mails indesejados afetem sua instância.
- Implemente um filtro de spam para restringir mensagens indesejadas enviadas para seus endereços de e-mail personalizados.

### Caixas de correio do sistema

As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que lhe dá acesso à Caixa de entrada, Caixa de saída e Caixa de e-mail enviado do sistema.

Cada fornece uma exibição filtrada de e-mails para permitir que você veja somente o que precisa em um determinado momento, incluindo campos de lista aplicáveis a cada um. O menu de caixas de correio do sistema mostra o status atual do POP e SMTP.

A caixa de correio do sistema é hospedada por ServiceNow, que têm acesso exclusivo às caixas de correio. Por padrão, depois que a instância extrai uma mensagem de e-mail, ela é excluída do servidor de e-mail e armazenada na aplicação na tabela E-mail [sys_email].

Para obter informações sobre os campos mostrados na Caixa de correio do sistema, consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema. Você pode configurar o layout de uma caixa de correio do sistema para mostrar qualquer um dos campos de log de e-mail, não apenas os que são mostrados por padrão.

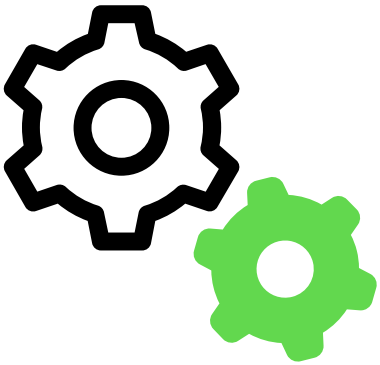
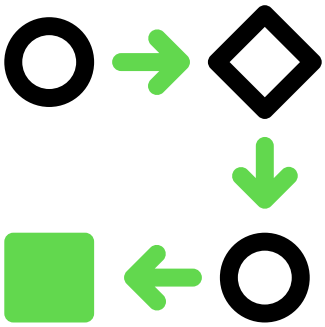
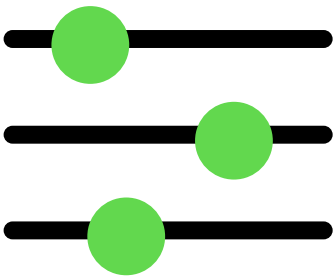
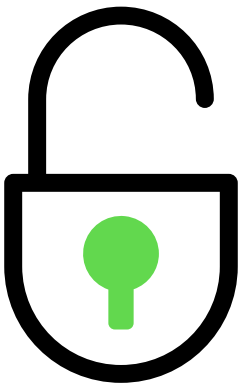
- **E-mails de entrada** : Todos os e-mails de entrada são colocados na Caixa de entrada até que sejam processados. Depois que ele é limpo, o e-mail é movido para *Recebido* estado. Se a mensagem de e-mail corresponder aos critérios em uma ação de e-mail de entrada, o e-mail será alterado para *Processado* . Caso contrário, ele será alterado para *Pronto* . Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (como durante um upgrade do sistema), todos os e-mails de entrada aguardarão no servidor de e-mail externo até que o sistema possa solicitar a entrega.
- **E-mails de saída** : Todos os e-mails de saída são colocados na Caixa de saída até que sejam processados. Uma vez limpo, ele é movido para *Enviado* (se enviado) ou *Ignorado* (não enviado, como no caso de nenhum destinatário válido). Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (como durante um upgrade do sistema), todos os e-mails de saída aguardarão no banco de dados da instância até que o sistema fique on-line e o agendador procure o e-mail para entregar.

### Configure a administração de e-mail

Configurar e-mail básico e avançado, configurar propriedades de e-mail, ativar filtro e serviços de e-mail e conceder acesso de usuário não administrador a APIs de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração básica | Configuração avançada | Propriedades do E-mail |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Configuração básica de e-mail | Configuração avançada de e-mail | Definir configurações para e-mail de entrada e saída |
| **Ativar** | **Acesso** | |
| |  | |
| Ative filtros e serviços de e-mail | Conceda a usuários não administradores acesso à API de e-mail | |

Tradução automática

### Configuração básica de e-mail

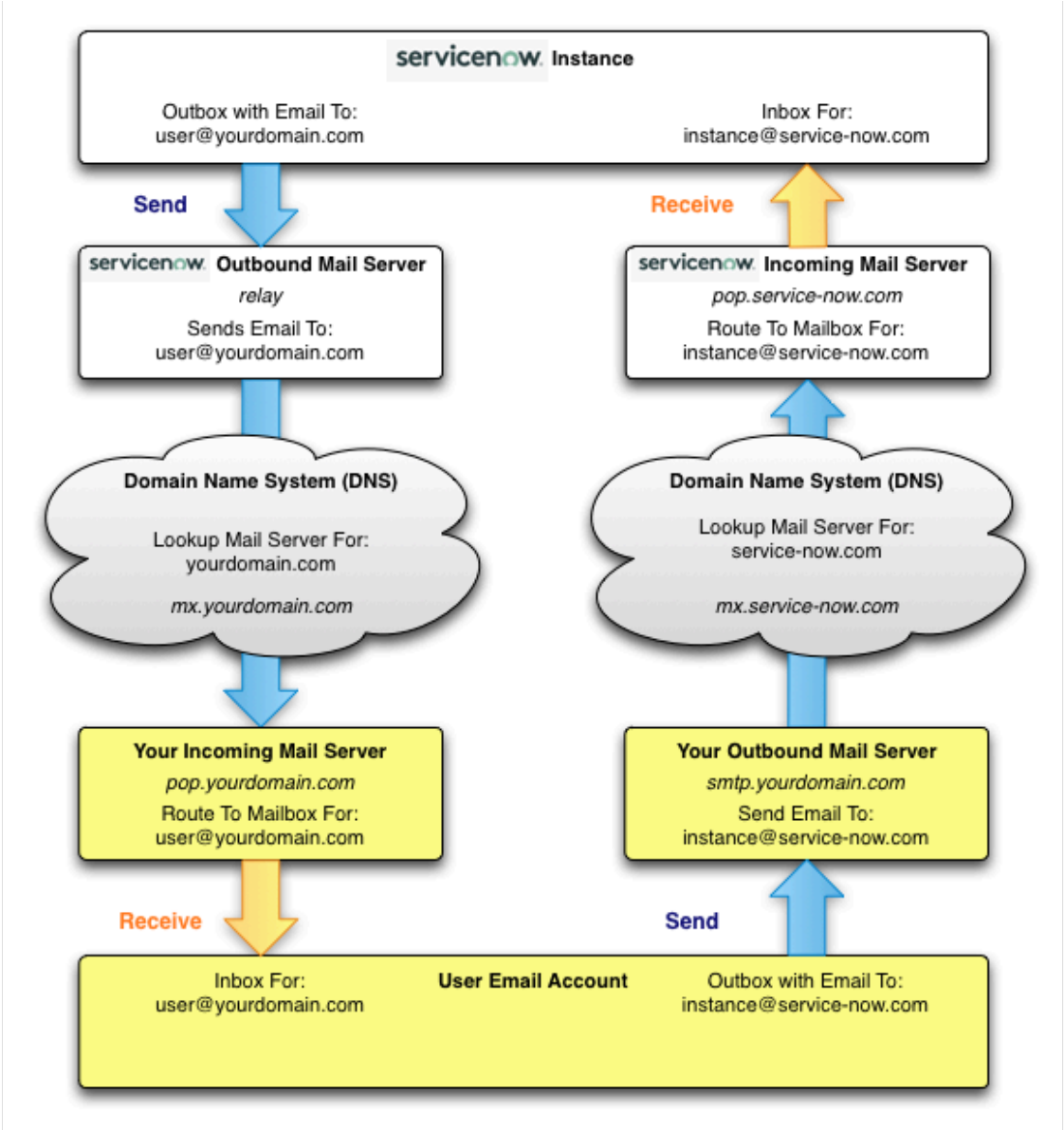
Todas as instâncias de produção podem enviar e receber e-mails usando ServiceNow-recursos fornecidos. A instância tem um endereço de e-mail instance@service-now.com.

## Layout de rede para configuração de e-mail padrão

Abaixo está um exemplo de uma rede de e-mail básica com ServiceNow como o domínio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Rede de e-mail básica




## Recursos e serviços básicos de e-mail

- Servidores de e-mail mantidos por ServiceNow.
  - Criptografe e-mails com TLS oportunista (Transport Layer Security), se compatível com seus servidores de e-mail.

    Se seus servidores de e-mail internos enviarem e receberem mensagens por meio de um canal criptografado por TLS, ServiceNow os servidores de e-mail oferecem suporte a essa comunicação.
  - Forneça uma caixa de correio dedicada para sua instância.
- Contas de e-mail pré-configuradas para se conectar ServiceNow servidores de e-mail.
  - Uma conta SMTP envia e-mails para o servidor primário de Exchange de e-mails (MX) do endereço de e-mail da instância instance@service-now.com.
  - Uma conta POP3 recebe e-mails enviados para o endereço de e-mail da sua instância instance@service-now.com.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Recursos de alta disponibilidade de ServiceNow datacenters.
- Detecção de spam para e-mails recebidos.

Os administradores que desejam usar serviços de e-mail básicos podem fazer isso habilitando as propriedades de e-mail para enviar e receber e-mails.

### Habilitar e-mail básico

Habilite o e-mail básico para usar ServiceNow- servidores de e-mail e contas fornecidos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Configure essas propriedades de e-mail e clique em **Salvar** .

### Descrições da propriedade de e-mail

| Seção de propriedade | Rótulo | Propriedade do sistema | Configuração necessária |
|---|---|---|---|
| Configuração de E-mails de Saída | Envio de e-mail habilitado | glide.email.smtp.active | Sim |
| Configuração de E-mail de Entrada | Recepção de e-mail habilitada | glide.email.read.active | Sim |

### Configuração avançada de e-mail

Com uma configuração avançada de e-mail, você pode usar seu próprio servidor SMTP, servidor POP3 ou ambos.

A configuração de seu próprio ambiente de e-mail pode ser útil se você quiser usar aspectos de filtragem, retenção ou conformidade existentes da sua arquitetura de e-mail interno. Você pode configurar o e-mail de várias maneiras:

- Use seu próprio servidor SMTP para encaminhar e-mails para ServiceNow servidores.
- Use seu próprio servidor SMTP para enviar e-mail.
- Use seu próprio servidor POP3 para receber e-mails.
- Use seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e receber e-mails.
- Use um servidor SMTP habilitado para OAuth 2,0 para enviar e-mails de um serviço de terceiros.
- Use um servidor IMAP habilitado para OAuth 2,0 para receber e-mails de um serviço de terceiros.

Os procedimentos a seguir presumem que você propriedades básicas de e-mail habilitadas .

### Use seu próprio servidor SMTP

Habilite o uso do seu próprio servidor SMTP para que você possa aproveitar os aspectos de filtragem, retenção ou conformidade existentes do seu próprio servidor SMTP enquanto também usa o. ServiceNow Servidor POP3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

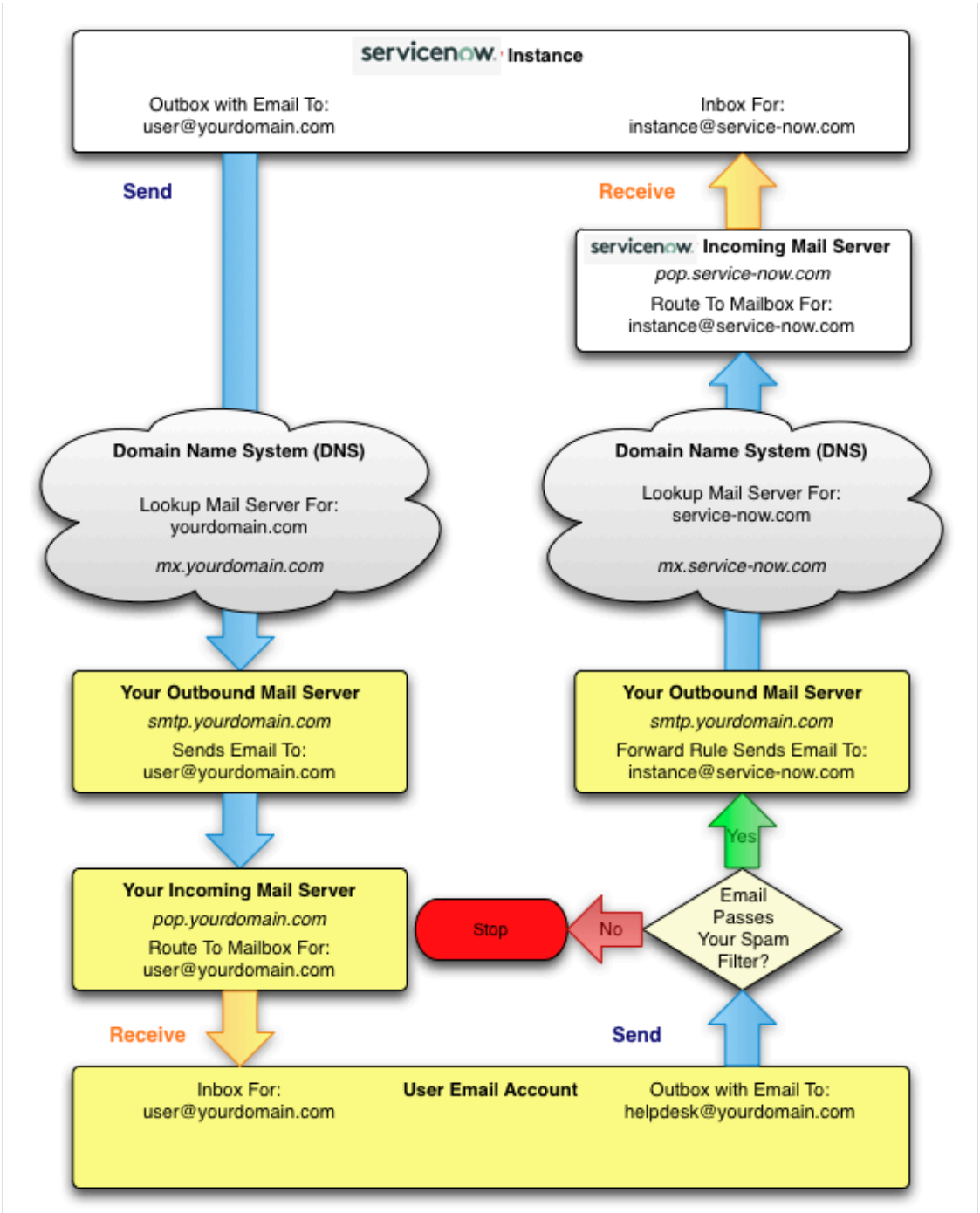
- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail necessário: SMTP
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode combinar sua própria arquitetura de e-mail interna com ServiceNow arquitetura de e-mail para lidar com e-mail. O diagrama a seguir demonstra como você usaria seu próprio servidor SMTP junto com ServiceNow Servidor POP3.

**Nota:** O oferece suporte a apenas uma conta SMTP ativa por vez (para e-mails de saída).

**Envio de e-mail usando seu próprio servidor SMTP**

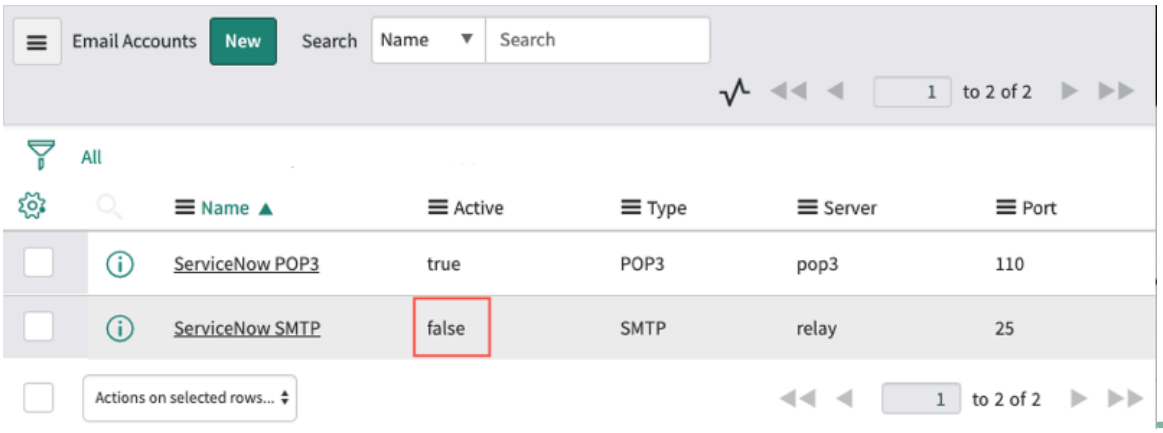



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
2. Localize o registro para **ServiceNow SMTP** e mudar **Ativo** para **falso** .




3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que **Tipo** . **SMTP** .
5. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |
| Tipo | Tipo de servidor de e-mail. |
| Autenticação | O tipo de autenticação usado para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ -- Nenhum --<br>○ Senha<br>○ OAUTH<br>○ OAUTH 2,0 |
| Servidor | Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `domain.customerdomain` ). |
| Nome de usuário | Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. |
| Senha | Senha quando **Autenticação** o tipo é **Senha** . |
| Segurança da Conexão | Tipo de conexão segura Escolha uma configuração:<br>**Nenhum(a)**<br>nenhum protocolo seguro é usado.<br>**STARTTLS** |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

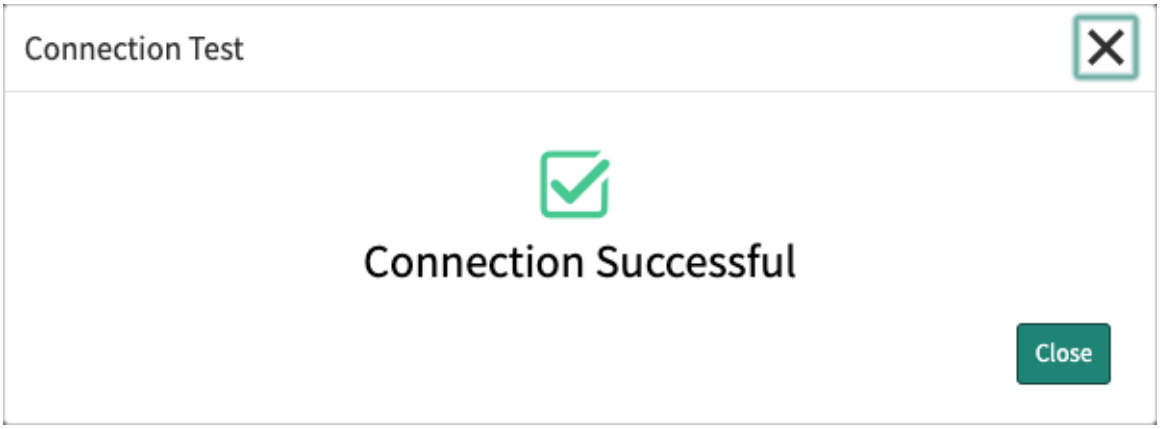
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS.<br>**SSL/TLS**<br>conecta-se a uma porta criptografada SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre ServiceNow e seu servidor de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Selecionando um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados em seu servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS** . |
| Porta | Porta TCP de conexão. |
| Filtro de Endereço do Sistema | Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou saída.<br>Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema. |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |
| ServiceNow Configurado | Identificador que indica se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada. |
| Habilitar registro em log de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**.<br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |

6. De **Links relacionados** , clique em **Conexão de teste** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.




## O que Fazer Depois

Configure o servidor SMTP em sua arquitetura de e-mail interna para encaminhar e-mails do endereço de e-mail personalizado para o endereço de e-mail da instância. Implemente um filtro de spam no endereço de e-mail personalizado.

**Tópicos relacionados**

Crie uma conta de e-mail

### Use seu próprio servidor POP3

Você pode usar seu próprio servidor POP3 para armazenar e receber e-mails para a instância .

## Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail necessário: POP3
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

## Procedimento

1. Em seu servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância que tenha um endereço de e-mail personalizado. Por exemplo, crie uma caixa de correio para service-desk@company.com .
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro para **ServiceNow POP3** e mudar **Ativo** para **falso** .
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Sair do **ServiceNow POP3** a conta ativa permite que a instância receba e-mails enviados para o endereço de e-mail padrão.
4. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de conta de e-mail vazio.
5. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que **Tipo** . **POP3** .
6. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

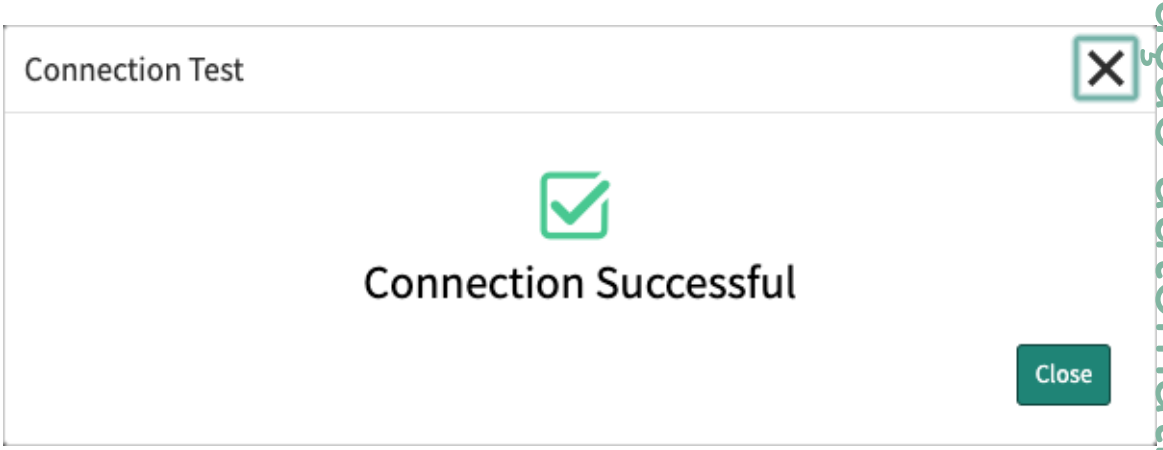
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo | Tipo de servidor de e-mail. |
| Autenticação | O tipo de autenticação usado para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ -- Nenhum --<br>○ Senha<br>○ OAUTH<br>○ OAUTH 2,0 |
| Servidor | Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `domain.customerdomain` ). |
| Nome de usuário | Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. |
| Senha | Senha quando **Autenticação** o tipo é **Senha** . |
| Segurança da Conexão | Tipo de conexão segura Escolha uma configuração:<br>**Nenhum(a)**<br>nenhum protocolo seguro é usado.<br>**STARTTLS**<br>atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS.<br>**SSL/TLS**<br>conecta-se a uma porta criptografada SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre ServiceNow e seu servidor de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Selecionando um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados em seu servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS** . |
| Porta | Porta TCP de conexão. |
| Filtro de Endereço do Sistema | Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou saída.<br>Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |
| ServiceNow Configurado | Identificador que indica se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada. |
| Habilitar registro em log de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**.<br><br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |

7. De **Links relacionados** , clique em **Conexão de teste** .
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

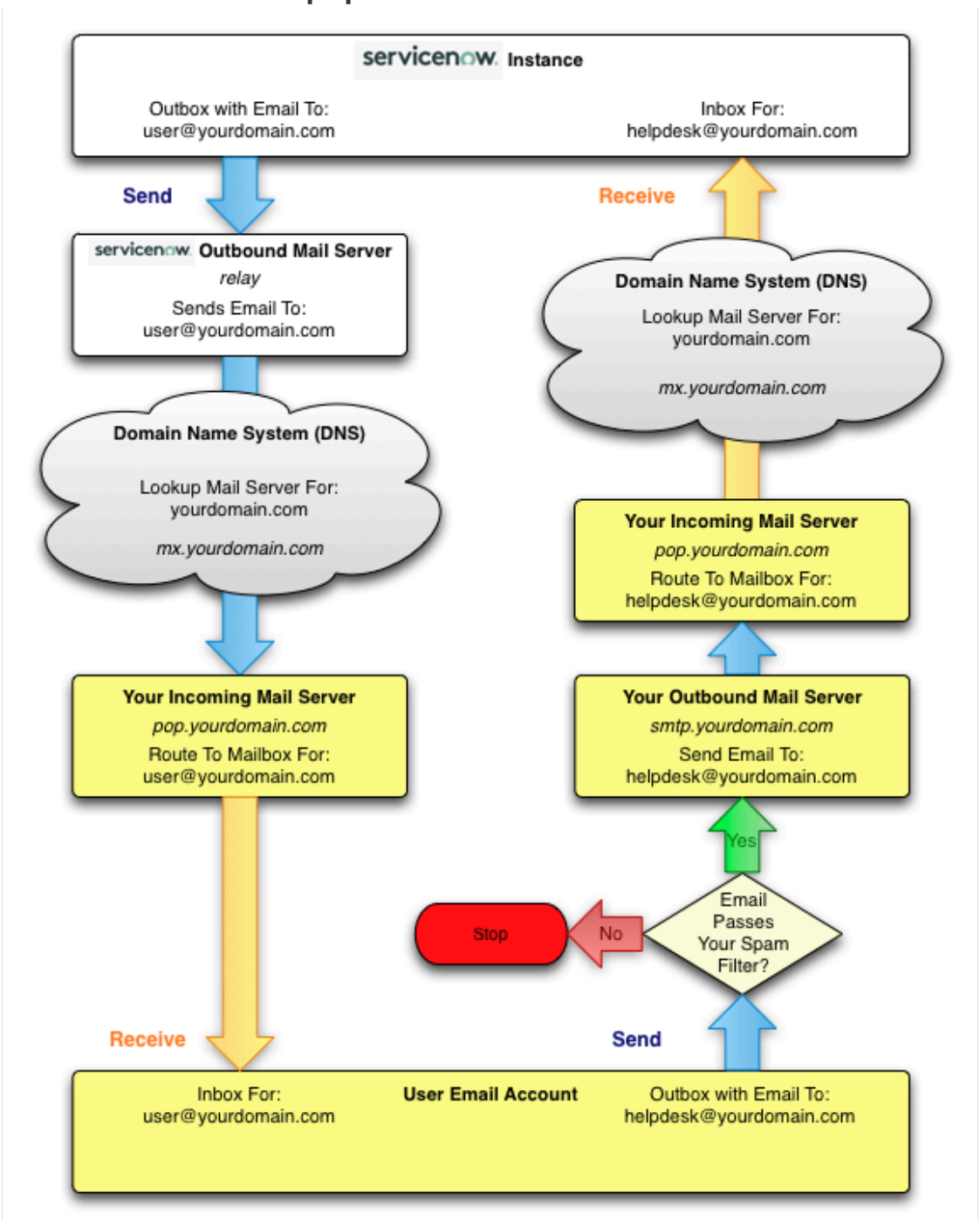



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example:**

### Receber e-mails usando seu próprio servidor POP3




Tradução automática

### Habilite usando seus próprios servidores SMTP e POP3

Você pode usar seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e-mails da instância e armazenar e receber e-mails da instância.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidores de e-mail necessários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SMTP
- POP3

- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

### Procedimento

1. Em seu servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância.
   Por exemplo, crie uma caixa de correio para `service-desk@company.com` .
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. Localize o registro para **ServiceNow SMTP** e mudar **Ativo** para **falso** .
4. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro para **ServiceNow POP3** e mudar **Ativo** para **falso** .
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Sair do **ServiceNow POP3** conta ativa significa que a instância recebe e-mails enviados para seu endereço de e-mail padrão.
5. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
6. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que **Tipo** . **SMTP** .
7. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |
| Tipo | Tipo de servidor de e-mail. |
| Autenticação | O tipo de autenticação usado para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ -- Nenhum --<br>○ Senha<br>○ OAUTH<br>○ OAUTH 2,0 |
| Servidor | Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `domain.customerdomain` ). |
| Nome de usuário | Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. |
| Senha | Senha quando **Autenticação** o tipo é **Senha** . |
| Segurança da Conexão | Tipo de conexão segura Escolha uma configuração:<br>**Nenhum(a)**<br>nenhum protocolo seguro é usado.<br>**STARTTLS**<br>atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando |

Tradução automática

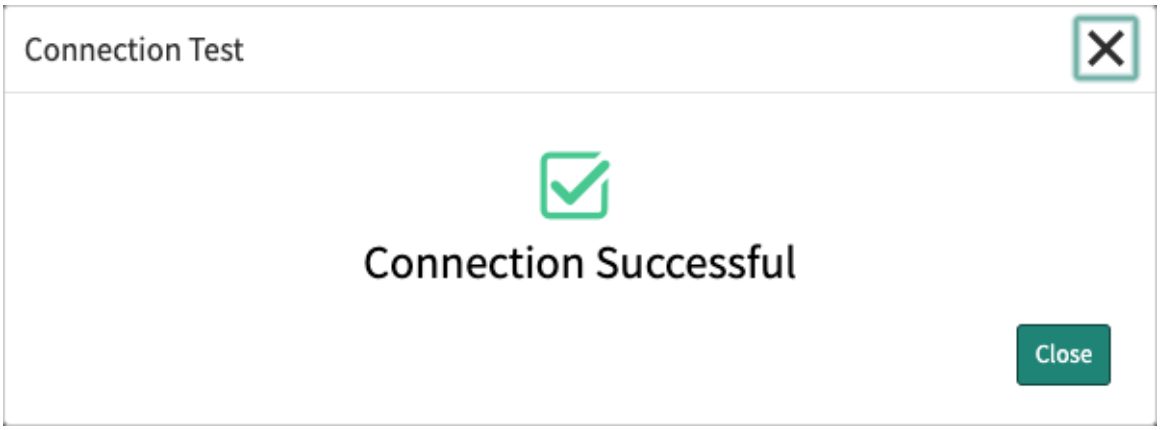
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | o protocolo de criptografia SSL/ TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS.<br>**SSL/TLS**<br>conecta-se a uma porta criptografada SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre ServiceNow e seu servidor de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Selecionando um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados em seu servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS** . |
| Porta | Porta TCP de conexão. |
| Filtro de Endereço do Sistema | Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou saída.<br>Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema. |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |
| ServiceNow Configurado | Identificador que indica se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada. |
| Habilitar registro em log de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**.<br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |

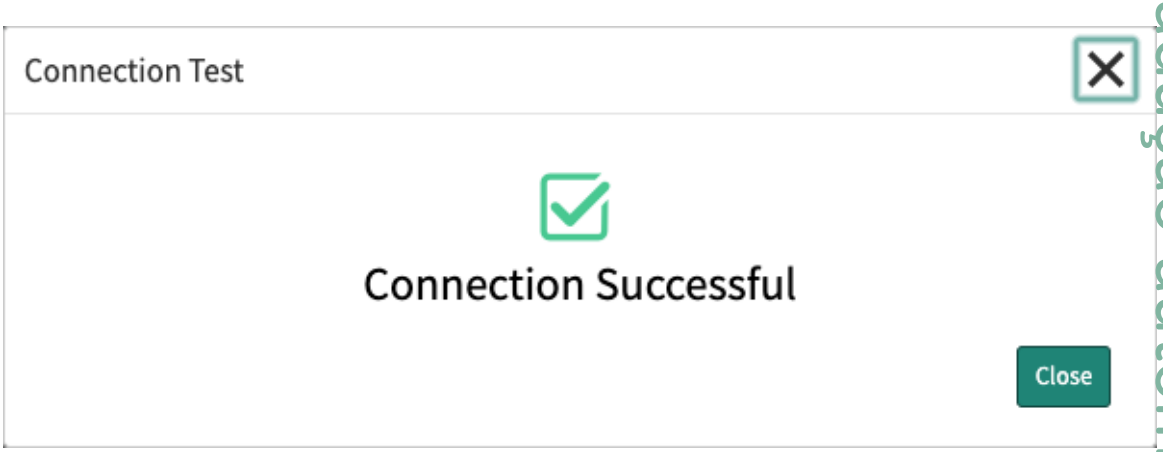
8. De **Links relacionados** , clique em **Conexão de teste** .
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




9. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
10. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que **Tipo** . **POP3** .
11. De **Links relacionados** , clique em **Conexão de teste** .
    Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

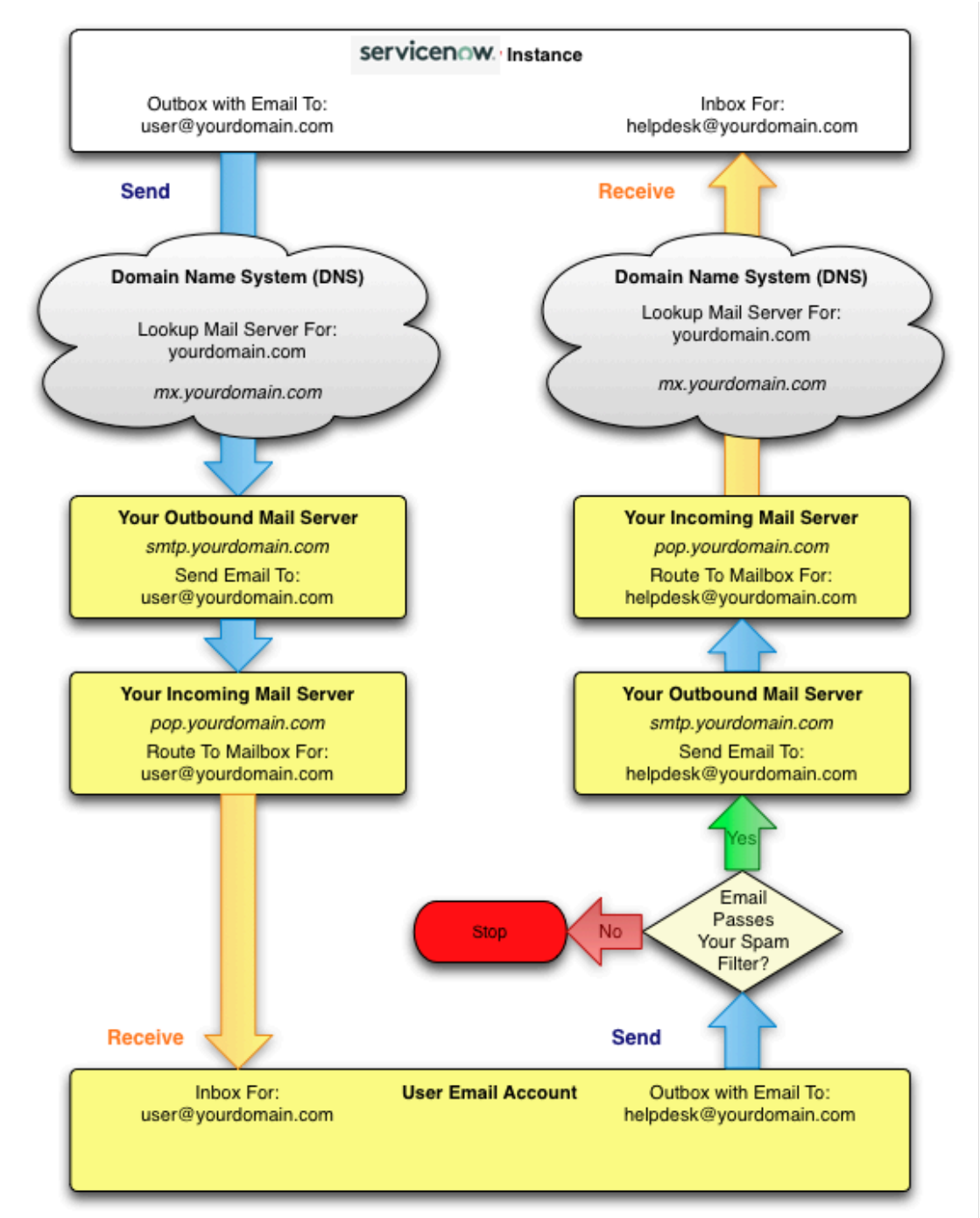



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example:**

**Usando seus próprios servidores SMTP e POP3**




### Gestão de rejeição de e-mail

Ajude a impedir o envio de e-mails para endereços conhecidos por gerar devoluções monitorando e filtrando-os durante o envio de e-mails.

## E-mail devolvido

Uma devolução de e-mail significa a não entrega da sua mensagem de e-mail de acordo com RFC3464 . Quando um e-mail é devolvido, o remetente recebe um e-mail de status de entrega com o motivo da devolução e o código de status associado. Para obter mais informações sobre esses códigos de status, consulte Códigos de status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um endereço de e-mail é bloqueado depois de atingir um determinado limite de e-mails devolvidos. A contagem padrão para bloquear os endereços de e-mail devolvidos é 10.

**Importante:** Não é recomendável desabilitar a gestão de devoluções, pois isso pode levar à entrega lenta ou ao bloqueio de e-mails por . provedor de e-mail.

## Código do status

A sintaxe dos códigos de status é definida da seguinte forma:

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

O primeiro subcódigo indica se a tentativa de entrega foi bem-sucedida. O segundo subcódigo indica a origem provável de quaisquer anomalias de entrega. O terceiro subcódigo indica uma condição de erro precisa.

## Example: Códigos de status

### Código 5.1.1

| Código | Resumo | Descrição |
|---|---|---|
| 5.1.1 | Endereço da caixa de correio de destino inválido | A caixa de correio especificada no endereço não existe. Para nomes de e-mail, isso significa que a parte do endereço à esquerda do sinal "" é inválida. |

Os códigos de status padrão usados para bloquear endereços de e-mail devolvidos são 5,0.*, 5,1.* e 5,7.*, em que os asteriscos (*) podem ser qualquer número na série de acordo com a especificação do código de status.

**Nota:** Alguns provedores de e-mail podem usar códigos de status de RFC não padrão, potencialmente levando ao bloqueio de endereços de e-mail funcionais. A ação de administradores é necessária para desbloquear esses códigos de status e endereços de e-mail.

Para exibir os códigos de status bloqueados , navegue para **Tudo** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.

**Tópicos relacionados**

Configure o status do endereço de e-mail de devolução

Verifique o status dos endereços de e-mail devolvidos

### Configure o status do endereço de e-mail de devolução

Configure o status de um endereço de e-mail devolvido de acordo com tipo, classe, assunto e detalhes.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações detalhadas sobre códigos de estado e explicações dos componentes, consulte Códigos de status de RFC .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Status do endereço de e-mail de devolução**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Tipo** e insira **Classe** , **Assunto** . **Detalhe** .

   **Nota:** Por exemplo: Os padrões de código de status para 5,1.* são bloqueados por padrão. Se 5, 1 e 2 forem inseridos como Classe, Assunto e Detalhe, o Tipo será selecionado como Desbloqueado e somente 5.1.2 será desbloqueado. Todos os outros padrões de códigos de status para 5,1.* ainda estão bloqueados.

4. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Verifique o status dos endereços de e-mail devolvidos

## Reenvie todos os e-mails bloqueados

Desbloqueie o endereço de e-mail de devolução e reenvie todos os e-mails bloqueados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.
2. Selecione o registro na lista.
3. No registro, atualize o campo Estado para **Desbloquear** .
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para enviar todos os e-mails bloqueados, selecione **Reenvie todos os e-mails bloqueados** de **Links relacionados** .
6. Para reenviar um ou vários e-mails bloqueados, selecione **E-mails bloqueados** .
   a. Passe o mouse sobre o e-mail e selecione o e-mail ou e-mails.
   b. Em **Ações nas linhas selecionadas** menu suspenso, selecione **Reenvie e-mails bloqueados** .

## Autenticação de e-mail OAuth

O OAuth permite que sua instância receba e envie e-mails por meio de uma conta de e-mail de terceiros.

A autenticação aberta (OAuth) é um padrão aberto para autorização que fornece aos administradores um método de autorização ao se conectar a servidores IMAP de entrada e SMTP de saída. O OAuth permite que uma instância receba e envie e-mails de uma conta de terceiros, como o Gmail, sem precisar inserir as credenciais dessa conta.

A implementação do OAuth 2,0 requer que você obtenha um token de acesso e atualização do provedor de e-mail de terceiros para cada conta de e-mail de terceiros. Os tokens são salvos automaticamente no banco de dados da instância. Eles fornecem autorização para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

todas as comunicações por e-mail entre a instância e a conta de terceiros autorizada. Um trabalho agendado verifica regularmente se os tokens de acesso a e-mail são válidos. Se o token de acesso não for válido, mas o token de atualização for, a instância gerará automaticamente um novo token de acesso.

O suporte ao OAuth 2,0 está disponível a partir da versão Geneva. A implementação OAuth oferece suporte somente a contas IMAP e SMTP. POP3 não é compatível. OAuth 1,0 não é mais compatível.

**Nota:** As contas de e-mail do cliente configuradas para usar a autenticação OAuth 1,0 com o Gmail deixam de funcionar a partir de 20 de abril de 2015. Consulte KB0546976 para obter mais informações.

A ativação do plug-in E-mail - OAuth para IMAP e SMTP permite que você use o OAuth com e-mail. Se você fizer upgrade para instâncias Geneva ou posteriores e já estiver usando o OAuth 1,0, ative o plug-in novamente.

**Nota:** Para configurar contas de e-mail SMTP e IMAP com Microsoft Office 365 Usando o OAuth 2,0, consulte KB0816072 .

Consulte Outbound REST com OAuth 2,0 perfil tutorial - Integração com a API de contatos do Google Para obter um exemplo de como usar um perfil OAuth 2,0 para autenticar uma mensagem REST de saída com o Google para recuperar informações de contato. Consulte também OAuth 2,0 Para obter mais informações sobre o suporte ao OAuth 2,0 na instância .

### Ative a autenticação de e-mail OAuth

Você pode ativar o. Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP plug-in ( .glide.e-mail.oauth ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP :

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP plug-in ( .glide.e-mail.oauth usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar OAuth 2.0 para e-mail

Configurar o OAuth 2.0 para e-mail exige que você obtenha tokens de acesso e atualização do provedor de e-mail.

#### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Plug-in necessário: e-mail - suporte OAUTH para IMAP e SMTP

#### Procedimento

1. Faça login na sua conta de e-mail de terceiros, como o Gmail, e habilite o OAuth 2.0.
2. Obtenha o seguinte na sua conta de e-mail de terceiros:
   - ID de cliente
   - segredo do cliente
   - URL de autorização
   - URL do token
   - URL de redirecionamento
   - URL de revogação do token
3. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
4. Clique em **Nova**.
5. Clique **em Conectar-se a um Provedor OAuth de terceiros** para criar um registro do aplicativo que o e-mail usa.
6. Use as informações que você obteve da sua conta de e-mail de terceiros para preencher os campos do formulário.
   Consulte Use um provedor OAuth de terceiros para obter instruções.
7. Crie o registro da aplicação OAuth e seus registros Perfil de entidade OAuth e Escopo de entidade OAuth associados.
8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.

   **Nota:** As informações de segurança de conexão e porta são fornecidas pelo provedor.

   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
10. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para o endereço de e-mail da instância padrão, localize o registro do **ServiceNow POP3** e altere **Ativo** para **falso**.
    O sistema pode receber e-mails de várias contas de e-mail POP3 e IMAP.
11. Localize os registros do **ServiceNow SMTP** e altere **Ativo** para **falso**.
12. Clique em **Nova**.
13. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 SMTP em que **Tipo** seja **SMTP**
14. Para **Autenticação**, selecione **OAuth 2.0**.
15. Para o **perfil OAuth**, selecione o registro da aplicação que você criou.
16. Clique em **Autorizar acesso à conta de e-mail** para obter os tokens de acesso e atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outra janela do navegador é aberta solicitando que você autorize o acesso à conta de e-mail de terceiros.

17. Autorize o acesso.

    Depois que a autorização for bem-sucedida e os tokens forem salvos na instância, o botão **Autorizar acesso à conta de e-mail** não aparecerá mais no formulário de Conta de e-mail.

18. Clique em **Nova**.

19. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 IMAP em que **Tipo** seja **IMAP**.
    Use as mesmas configurações de **autenticação** e **perfil de OAuth** da conta de e-mail SMTP OAuth.

### Filtros de endereço do sistema

Evite que seu sistema se comunique com domínios e endereços de e-mail não confiáveis.

Os filtros de endereço do sistema controlam quem pode se comunicar com sua instância por e-mail. Você pode melhorar a segurança de e-mail filtrando domínios e endereços de e-mail que considera suspeitos.

Por exemplo, você pode identificar `example.com` como um domínio suspeito. Você pode parar de receber e-mails de `example.com` especificando o domínio em um filtro de endereço do sistema. Você também pode usar outro filtro de endereço do sistema para impedir que seu sistema envie e-mails para `example.com` .

Existem dois tipos de filtros de endereço do sistema:

**Saída**

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mails da sua instância.

**Entrada**

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mail para sua instância.

Ao configurar filtros de endereço do sistema, você pode criar um filtro de saída padrão e um filtro de entrada padrão. Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 ativas.

Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, crie um filtro não padrão e aplique-o à conta.

#### Antes da configuração

Antes de configurar filtros de endereço do sistema, considere fazer o seguinte:

- Monitore seu e-mail para identificar domínios e endereços de e-mail suspeitos.

  Usando a Central de segurança, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueados e permitidos para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designe domínios de e-mail não confiáveis .

- Designe alguém para configurar filtros de endereço do sistema atribuindo a ele a função email_account_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração de filtros de endereço do sistema

Para configurar filtros de endereço do sistema para sua instância, conclua as seguintes tarefas:

1. Definir filtros de endereço de e-mail

   Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não.

2. Crie um filtro de endereço do sistema

   Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam aos e-mails de entrada e saída.

## Próximas etapas

Depois de configurar os filtros de endereço do sistema, configure filtros de e-mail para uma camada adicional de segurança. Os filtros de e-mail permitem ignorar um e-mail de entrada ou movê-lo para uma caixa de correio específica. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de e-mail, consulte Filtros de e-mail.

### Definir filtros de endereço de e-mail

Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não permitidos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar dois tipos de filtros de endereço de e-mail:

- Lista de permissões: Uma lista de domínios e endereços de e-mail permitidos
- Lista de proibições: Uma lista de domínios e endereços de e-mail não permitidos

Você também pode especificar exceções para domínios e endereços de e-mail permitidos ou não permitidos.

#### Procedimento

1. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço de E-mail**e selecione **Novo** .
2. Insira **Nome** do filtro de endereço.
3. Selecione o filtro **Tipo** :
   - Lista de permissões: Permitir todos os domínios especificados. Todos os outros domínios não são permitidos.
   - Lista de proibições: Proibir todos os domínios especificados. São permitidos todos os domínios que não correspondem aos domínios da lista negada.
4. Em **Domínios** campo:

   a. Selecione o ícone de cadeado para desbloqueá-lo e acessar os domínios controlados por este filtro.

   b. Selecione um domínio existente ou insira um novo domínio:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o filtro **Tipo** Lista de permissões, selecione o ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail são permitidos. Para adicionar um novo domínio, selecione **Novo** , insira **Domínio** e selecione **Enviar** .
- Se o filtro **Tipo** Lista de proibições, selecione o ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail não são permitidos. Para adicionar um novo domínio, selecione **Novo** , insira **Domínio** e selecione **Enviar** .

**Nota:** Você pode especificar um curinga (*) no nome do domínio, por exemplo `*.com` . Se você criar uma configuração de e-mail que tenha vários filtros de endereço de e-mail, todos os filtros avaliarão os endereços de e-mail fornecidos. Os filtros determinam se os endereços são válidos e a mensagem pode ser enviada como e-mail de saída.

Por padrão, o número máximo de domínios que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 100. Você pode reconfigurar esse limite definindo *glide.email_address_filter.max_domains*propriedade.

**c.** Selecione o ícone de cadeado para bloquear o. **Domínios** campo.

**5.** Especifique todos os endereços de e-mail **Exceções** Para os domínios especificados na Etapa 4.

**a.** Selecione o ícone de cadeado para abrir a tabela Exceções de filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_except].

**b.** Clique no ícone de pesquisa para escolher um endereço de e-mail existente.

**c.** Para adicionar um novo endereço de e-mail, selecione **Novo** , insira a exceção de endereço de e-mail e selecione **Enviar** .

**Nota:** Você pode especificar um curinga (*) em uma exceção de endereço de e-mail.

Por padrão, o número máximo de exceções que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 1000. Você pode reconfigurar esse limite definindo *glide.email_address_filter.max_exceptions*propriedade.

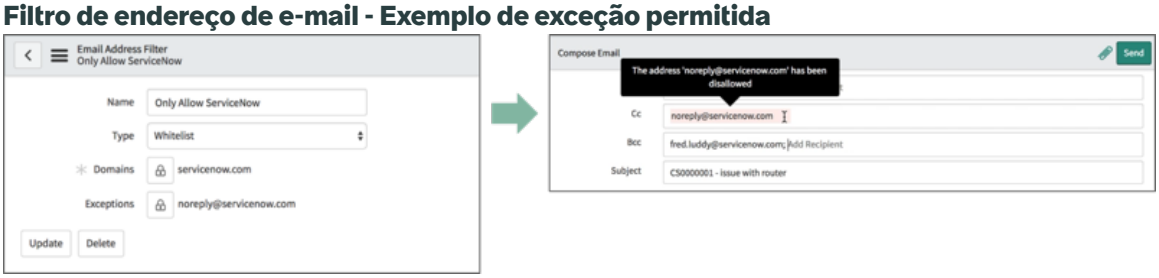
**d.** Selecione o ícone de cadeado para bloquear o. **Exceções** campo.
A exceção é adicionada à tabela Exceções do filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_except].

**6.** Selecione **Enviar**.
O filtro de endereço de e-mail é adicionado à tabela Filtros de endereço de e-mail [sys_email_address_filter].

## Example: Filtro de endereço de e-mail

**Nota:** Depois que o filtro de endereço de e-mail é adicionado à tabela Filtros de endereço de e-mail [sys_email_address_filter], Crie uma configuração de cliente de e-mail.

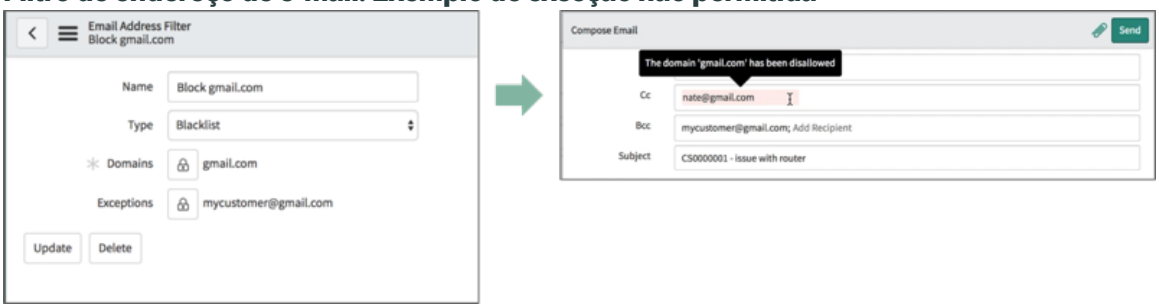
### Filtro de endereço de e-mail - Exemplo de exceção permitida




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Filtro de endereço de e-mail: Exemplo de exceção não permitida




**Example:**

### Filtro de endereço de e-mail - Exemplo de exceção permitida

### Filtro de endereço de e-mail: Exemplo de exceção não permitida

## O que Fazer Depois

Aplique o filtro de endereço de e-mail a um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações, consulte Crie um filtro de endereço do sistema.

### Lendo e-mail usando Microsoft Graph

Usar Microsoft Graph endpoints dos quais ler e-mails Microsoft Exchange Online.

## Usando Microsoft Gráfico com a ServiceNow

Além do padrão IMAP, SMTP e POP3, o. ServiceNow AI Platform. Microsoft Graph como um tipo de e-mail.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários que têm a função email_account_admin, podem configurar ServiceNow AI Platform para ler e-mails de um Microsoft Locatário do Exchange Online usando endpoints do Graph autenticando com um ID de cliente e segredo de cliente ou com certificados.

**Nota:** A verificação de malware e antispam são gerenciados por Microsoft Graph e não ServiceNow.

Em **Conta de e-mail** formulário, selecionar, **Microsoft Graph (recebimento)** em **Tipo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativar E-mail - Suporte para processamento de e-mail por Microsoft Graph API

Você pode ativar o. E-mail - Suporte para processamento de e-mail por Microsoft API de gráfico plug-in ( glide.email.graph ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre E-mail - Suporte para processamento de e-mail por Microsoft API de gráfico plug-in ( glide.email.graph usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Configure um perfil OAuth para usar um ID de cliente e um segredo para geração de token

Configure um perfil OAuth usando um ID de cliente e um segredo de cliente para criar uma conta de e-mail para usar Microsoft Graph(receber) em seu tipo de conta de e-mail.

## Antes de Iniciar

Crie um Microsoft Azure Conta para configurar o perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando seu Microsoft Azure Conta de desenvolvedor. Consulte Documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: administrador e. Microsoft Azure administrador do portal

## Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URI de redirecionamento e selecione **Registrar** .

   **Nota:** Insira o URI de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará esse ID e o valor do segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em seu ServiceNow instância. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Habilite o. **ReadWrite** permissão.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Selecione Microsoft Graph lado a lado.
   d. Selecione **Permissões da aplicação** .
   e. Em **Selecione Permissões** campo, insira `ReadWrite` .
   f. Selecione **ReadWrite** caixa de seleção.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceda o consentimento do administrador para o nome da sua organização** .
6. Selecione **Sim** para confirmar.
7. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente** .
   c. Forneça uma descrição e uma data de expiração e selecione **Adicionar** .
8. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o. **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** para um arquivo de texto.

### Registre uma aplicação como um provedor OAuth

Use as informações geradas durante Microsoft Azure Configuração da conta para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Que tipo de aplicação OAuth** , selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
4. No formulário, preencha os campos.

#### Formulário de registros de aplicações

| Campo | Valor necessário |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. |
| ID de cliente | ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure. |
| Segredo do cliente | O segredo do cliente que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure.<br>**Nota:** Ao usar certificados, o. **Segredo do cliente** é um valor fictício. |
| Script do API do OAuth | Nome do script da API OAuth. Para obter mais informações, consulte, OAuth API script . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor necessário |
|---|---|
| | **Nota:** Isso é necessário somente ao usar certificados. |
| Tipo de concessão padrão | Client Credenciais. |
| URL do token | URL do token copiado após configurar o. Microsoft Azure conta. |
| Redirecional URL | https://<instance>./oauth_redirect.do<br>**Nota:** Este URL deve ser igual ao URL em Microsoft Azure. |

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões definidas quando configurou a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira Padrão como o nome e. . padrão Como escopo do OAuth.
9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada Escopos da entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione **Padrão** escopo.
12. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Crie uma conta de e-mail para Microsoft Graph(receber) Usando o perfil OAuth.

## Configure um perfil OAuth para usar certificados para autenticação com Microsoft Azure

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

### Antes de Iniciar

Crie um Microsoft Azure Conta para configurar o perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando seu Microsoft Azure Conta de desenvolvedor. Consulte Documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: administrador e. Microsoft Azure administrador do portal

### Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure perfil de registro com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar** .

   **Nota:** Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: https://<instance>/oauth_redirect.do .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará esse ID e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em seu ServiceNow instância. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação ao ServiceNow.
4. Habilite o. **ReadWrite** permissão.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Clique em Microsoft Graph lado a lado.
   d. Selecione **Permissões da aplicação** .
   e. Em **Selecione Permissões** campo, insira `ReadWrite` .
   f. Selecione **ReadWrite** caixa de seleção.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceda o consentimento do administrador para o nome da sua organização** .
6. Selecione **Sim** para confirmar.
7. Carregue o certificado
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **carregar certificado** .
   c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de expiração e carregue o certificado.
8. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.
9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o. **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** para um arquivo de texto.

### O que Fazer Depois

Configure um provedor JWT

## Configure um provedor JWT

Configure um provedor JWT no ServiceNow AI Platform Para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

### Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store. Anexe um certificado JKS que contém o certificado carregado em Microsoft Azure Para sua instância a ser usada ao habilitar a autenticação de cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregue o certificado do Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado Java KeyStore (JKS). Para obter mais informações, consulte Configure uma chave de assinatura JWT .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Adicione um provedor JWT ao seu ServiceNow e preencha os valores do sinistro.

| Nome da declaração | Valor do sinistro |
|---|---|
| aud | https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token<br><br>**Nota:** O ID do locatário é o ID do diretório copiado de Microsoft Azure. |
| iss | ID do cliente copiado de Microsoft Azure |
| sub | ID do cliente copiado de Microsoft Azure |

Para obter mais informações, consulte Crie um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu Registro do provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** E copie o sys_id do provedor JWT.

### O que Fazer Depois

Gere uma impressão digital SHA-1

#### Gere uma impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT e o sys_id do certificado JKS e o alias do certificado a ser adicionado ao script GraphCertificateOAuthTemplate.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Background**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

### O que Fazer Depois

Crie um script de API OAuth

#### Crie um script de API OAuth

Crie e duplique um script de API OAuth para o registro da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Gere uma impressão digital SHA -1. Para obter mais informações, consulte Gere uma impressão digital SHA-1.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **GraphCertificateOAuthTemplate** .
3. Duplique o script alterando o nome em **Nome** campo, selecionar **Inserir e permanecer** no menu de registro.

   **Nota:** O nome deve começar com **OAuth** .

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script, insira a impressão digital sys_id do provedor JWT e SHA -1.
5. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Registre uma aplicação como um provedor OAuth.

## Crie uma conta de e-mail para Microsoft Graph(receber)

Crie uma conta de e-mail para ler e-mails de Microsoft Exchange Online usando Microsoft Endpoints do gráfico.

### Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação de malware e antispam são gerenciados por Microsoft Graph e não ServiceNow

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Contas de e-mail**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |
| Tipo | Microsoft Graph (recebimento). |
| Autenticação | OAUTH 2,0 - Tipo de autenticação usada para que a conta de e-mail se conecte ao servidor de e-mail. |
| Endereço de e-mail na caixa de entrada | Endereço da caixa de entrada para ler e-mails. |
| Perfil OAuth | Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação. |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Habilitar saída de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail.<br><br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o link Testar conexão na parte inferior para testar a conta.

### Enviando e-mail usando o fluxo de credenciais do cliente

Use o fluxo de credenciais do cliente para enviar e-mails do Microsoft Exchange Online.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários que têm a função email_account_admin, podem configurar ServiceNow AI Platform para enviar e-mails de um Microsoft Exchange Online locatário. Os administradores da conta de e-mail podem usar SMTP autenticando com um ID de cliente e segredo de cliente ou com certificados.

### Ative o suporte OAuth

Você pode ativar o. Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP plug-in ( .glide.e-mail.oauth ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP :

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Suporte a OAUTH para IMAP, Microsoft Graph(Recebendo) e SMTP plug-in ( .glide.e-mail.oauth usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configure o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando um ID e um segredo do cliente

Configure contas de e-mail de saída em um ServiceNow instância que usa um id de cliente e segredo.

#### Antes de Iniciar

Crie um Microsoft Azure Conta para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando seu Microsoft Azure Conta de desenvolvedor. Consulte Documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador e administrador do portal

#### Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar** .

   **Nota:** Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID do cliente e o valor do segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em seu ServiceNow instância. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.
4. Habilite o. **Smtp.SendAsApp** permissão.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Selecione Microsoft Office 365 lado a lado.
   d. Selecione **Permissões da aplicação** .
   e. Em **Selecione Permissões** campo, insira `Envio de SMTP` .
   f. Selecione **Envio de SMTP** caixa de seleção.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceda o consentimento do administrador para o nome da sua organização** e selecione **Sim** para confirmar.
6. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente** .
   c. Forneça uma descrição e uma data de expiração e selecione **Adicionar** .
7. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
8. Registrar principais de serviço em Microsoft Exchange Usando o PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Execute os comandos a seguir.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Para obter mais informações, consulte Autenticar conexão SMTP usando OAuth

**b.** Registre um Microsoft Azure AD entidade de serviço da aplicação executando o seguinte comando.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

**Importante:** Para obter o valor OBJECT_ID, acesse **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** E copie o ID do objeto.

**c.** Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o seguinte comando.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

**9.** Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o. **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** para um arquivo de texto.
Você usa **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** Ao registrar um provedor OAuth. Para obter mais informações, consulte Registre um provedor OAuth.

## O que Fazer Depois

Registre um provedor OAuth

### Registre um provedor OAuth

Use as informações geradas durante Microsoft Azure Configuração da conta para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

**2.** Selecione **Novo**.

**3.** Em **Que tipo de aplicação OAuth** , selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .

**4.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de registros de aplicações**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome para identificar exclusivamente o registro. |
| ID de cliente | ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure. |
| Segredo do cliente | O segredo do cliente que você gerou quando criou a aplicação em Microsoft Azure.<br>**Nota:** Ao usar certificados, o. **Segredo do cliente** é um valor fictício. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Script do API do OAuth | Nome do script da API OAuth. Para obter mais informações, consulte, OAuth API script .<br>**Nota:** Este campo é obrigatório somente ao usar certificados. |
| Tipo de concessão padrão | Credenciais do cliente |
| URL do token | URL do token que você copiou após configurar o. Microsoft Azure conta. |
| Redirecional URL | `https://<instance>./oauth_redirect.do`<br>**Nota:** Este URL deve ser igual ao URL em Microsoft Azure. |

5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões definidas quando configurou a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira `smtp` como o nome e. `https://outlook.office365.com/.default` Como o escopo do OAuth.
9. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada Escopos da entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione **smtp** escopo.
12. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Use o perfil OAuth para criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0. Para obter mais informações, consulte Crie uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0.

## Configure o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando autenticação baseada em certificado

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados para e-mail de saída.

### Antes de Iniciar

Crie um Microsoft Azure Conta para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando seu Microsoft Azure Conta de desenvolvedor. Consulte Documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador e administrador do portal

### Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure perfil de registro com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.

3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID de cliente e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em seu ServiceNow instância. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação ao ServiceNow.
4. Habilite o. **Smtp.SendAsApp** permissão.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Selecione Microsoft Office 365 lado a lado.
   d. Selecione **Permissões da aplicação** .
   e. Em **Selecione Permissões** campo, insira `Smtp.SendAsApp` .
   f. Selecione **Smtp.SendAsApp** caixa de seleção.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceda consentimento de administrador para o <organization name>** e selecione **Sim** para confirmar.
6. Carregue o certificado.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **carregar certificado** .
   c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de expiração e carregue o certificado.
7. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.
8. Registrar principais de serviço em Microsoft Exchange Usando o PowerShell.
   a. Execute os comandos a seguir.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Para obter mais informações, consulte Autenticar conexão SMTP usando OAuth

   b. Registre um Microsoft Azure AD entidade de serviço da aplicação executando o seguinte comando.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

**Importante:** Para obter o valor OBJECT_ID, acesse **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** E copie o ID do objeto.

   c. Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o seguinte comando.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o. **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** para um arquivo de texto.
   Você usa **Endpoint de token OAuth 2,0 (v2)** Ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor JWT.

## O que Fazer Depois

Configure um provedor JWT

### Configure um provedor JWT

Configure um provedor JWT no ServiceNow AI Platform Para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

## Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store (JKS). Anexe um certificado JKS que contém o certificado carregado em Microsoft Azure Para sua instância a ser usada ao habilitar a autenticação de cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregue o certificado do Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado JKS. Para obter mais informações, consulte Configure uma chave de assinatura JWT .

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Adicione um provedor JWT ao seu ServiceNow e preencha os valores do sinistro.

| Nome da declaração | Valor do sinistro |
|---|---|
| aud | https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token<br><br>**Nota:** O ID do locatário deve ser substituído pelo ID do diretório copiado de Microsoft Azure. |
| iss | ID do cliente copiado de Microsoft Azure |
| sub | ID do cliente copiado de Microsoft Azure |

   Para obter mais informações, consulte Crie um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu Registro do provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** E copie o sys_id do provedor JWT.

## O que Fazer Depois

Gere uma impressão digital SHA-1

### Gere uma impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT, o sys_id do certificado Java Key Store (JKS) e o alias do certificado JKS para o script GraphCertificateOAuthTemplate.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Background**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

### O que Fazer Depois

Crie um script de API OAuth

#### Crie um script de API OAuth

Crie e duplique um script de API OAuth para o registro da aplicação.

### Antes de Iniciar

Gere uma impressão digital SHA-1. Para obter mais informações, consulte Gere uma impressão digital SHA-1.

Gere um sys_id ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor JWT.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **EmailCertificateOAuthTemplate** .
3. Duplique o script alterando o nome em **Nome** campo, selecione **Inserir e permanecer** no menu de registro.

   **Nota:** O nome deve começar com **OAuth** Para criar um script OAuth.

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script copiado, insira a impressão digital sys_id e SHA-1 do provedor JWT.
5. Selecione **Atualizar**.

### O que Fazer Depois

Registre um provedor OAuth.

#### Crie uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0

Crie uma conta de e-mail a partir de Microsoft Exchange Online Com SMTP OAuth2.0.

### Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário Contas de e-mail**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |
| Tipo | SMTP |
| Autenticação | Selecione **OAUTH 2,0** .<br><br>O tipo de autenticação usado para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail |
| Servidor | Servidor usado para criar as contas de e-mail. |
| Rótulo de usuário de e-mail | Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP. |
| Nome de usuário | Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é o endereço **De** quando a instância envia um e-mail. Se você estiver usando SMTP, o valor deverá ser um endereço de e-mail completo. O valor em **De** O campo pode substituir este campo para contas SMTP. |
| De | O endereço de e-mail do remetente usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre **Nome de usuário** campo. Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância.<br><br>**Nota:** Este valor é somente para SMTP. |
| Perfil OAuth | Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação. |
| Segurança da Conexão | Se o seu servidor de e-mail oferecer suporte a TLS, uma conexão não segura será atualizada para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS. |
| Porta | Porta TCP de conexão. |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |
| ServiceNow Configurado | Identificador que indica se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada. |
| Habilitar saída de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail.<br><br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |

4. Selecione **Enviar**.
5. Teste a conexão selecionando **Conexão de teste** link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do e-mail

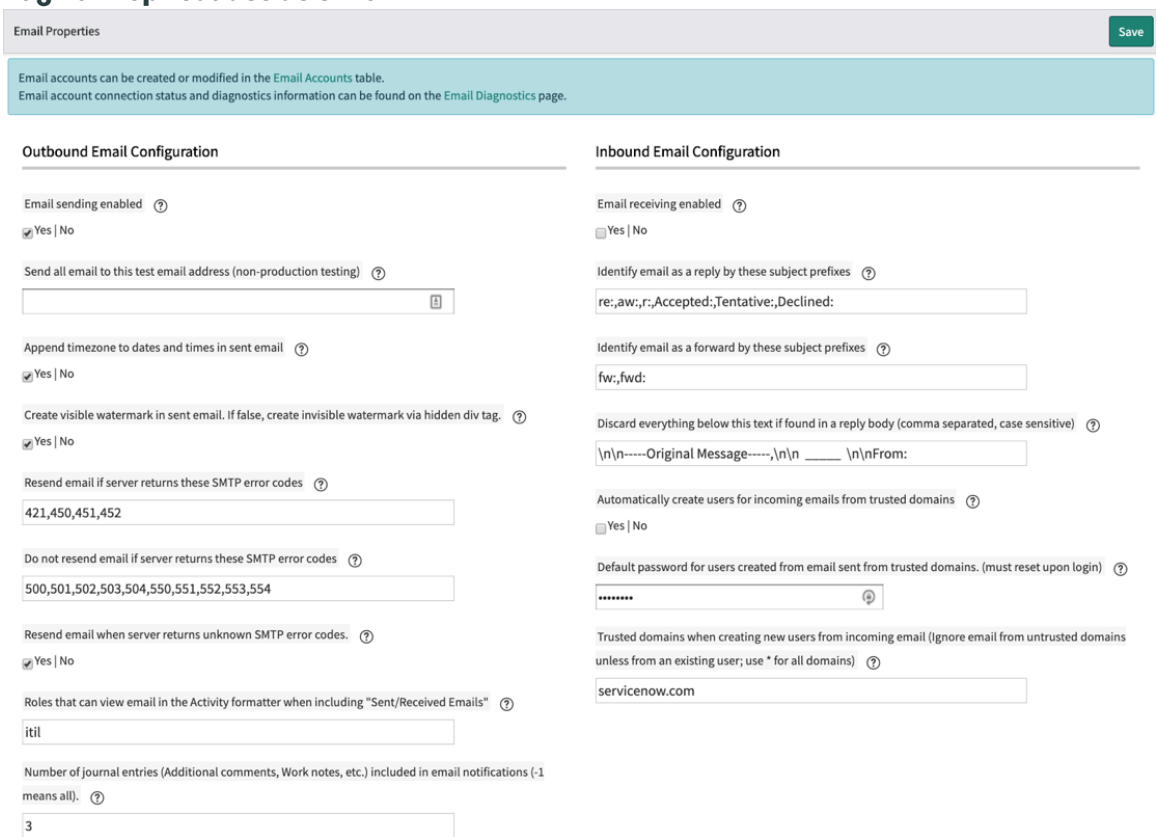
Na página Propriedades do e-mail, você pode definir as configurações de e-mail de entrada e de saída.

As propriedades de e-mail estão disponíveis em um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Propriedades do E-mail**
- **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**

Etapas de solução de problemas a serem executadas quando uma instância da ServiceNow não recebe e-mail

**Página Propriedades de e-mail**




As contas de e-mail são configuradas no **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail** módulo. Para obter mais informações e instruções, consulte Crie uma conta de e-mail.

Os diagnósticos de e-mail estão disponíveis no **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail** módulo.

**Nota:** Para saber mais sobre as propriedades de segurança que afetam o processamento de e-mails, consulte Autenticação SMTP (descontinuada) Em Configurações de proteção de segurança da instância.

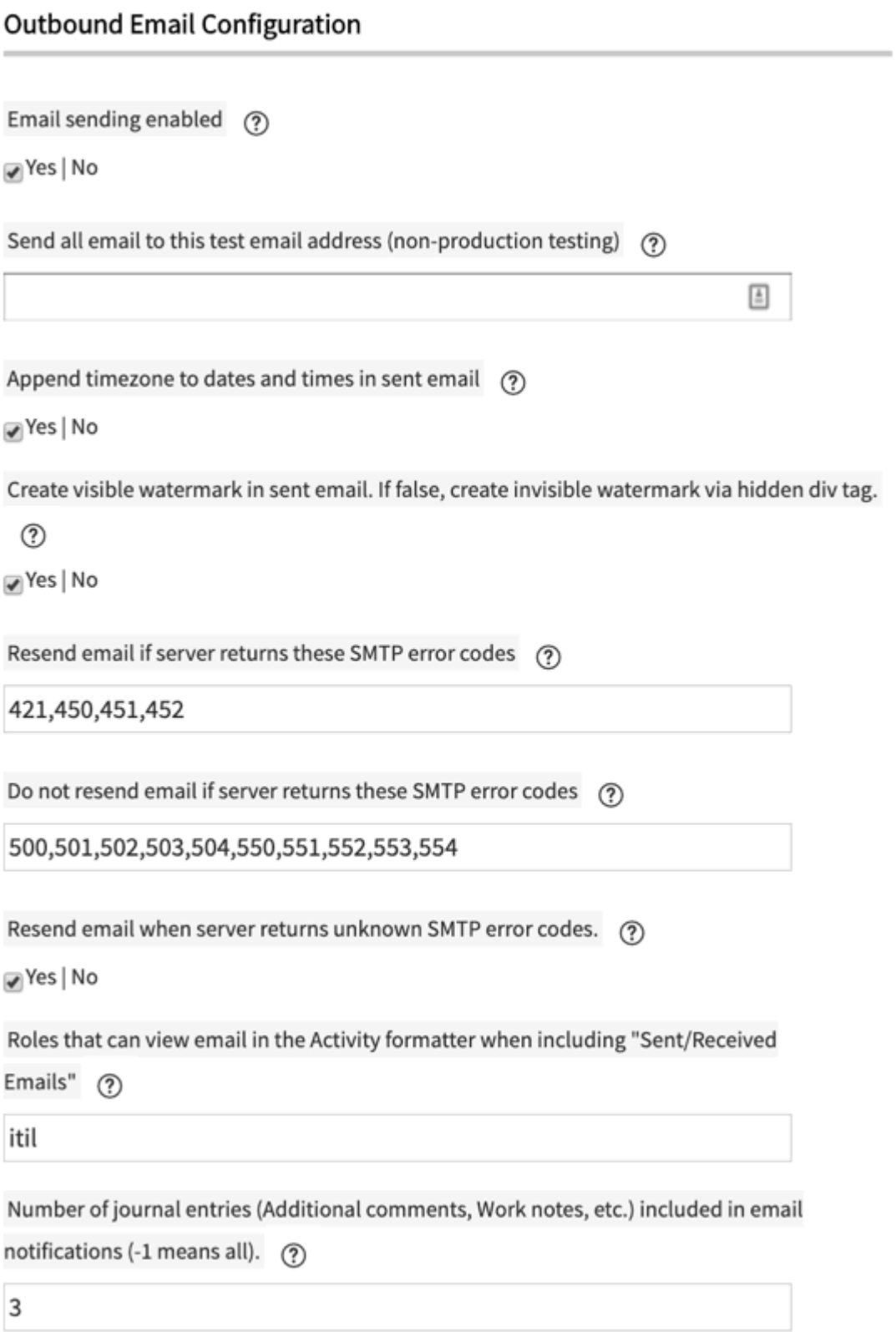
### Configuração de e-mail de saída

. **Configuração de E-mail de Saída** A seção da página Propriedades de e-mail contém propriedades para envio de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Configuração de e-mail de saída




### Propriedades do e-mail de saída

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| `glide.email.smtp.active` | Envio de e-mail habilitado | Especifica se o servidor de e-mail de saída deve ser habilitado ou desabilitado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do e-mail de saída

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| | | • Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro |
| *glide.email.test.user* | Enviar todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste (testes de não produção) | Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias de não produção para fins de teste.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor-padrão: nenhum |
| *glide.email.append.timezone* | Anexar fuso horário a datas e horas no e-mail enviado | Especifica se o fuso horário do sistema deve ser anexado aos valores de data e data/hora nos e-mails de saída. Por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro |
| *glide.email.watermark.visible* | Criar marca d'água visível no e-mail enviado. Se falso, crie marca d'água invisível por meio do marcador div oculto. | Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail está visível (verdadeiro) ou encapsulada em um marcador div oculto (falso).<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso |
| *glide.smtp.defer_retry_ids* | Reenviar e-mail se o servidor retornar estes códigos de erro SMTP | Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar e-mail.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 421,450,451,452 |
| *glide.smtp.fail_message_ids* | Não reenvie e-mails se o servidor retornar esses códigos de erro SMTP | Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mail.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554 |
| *glide.smtp.default_retry* | Reenvie o e-mail quando o servidor retornar códigos de | Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o reenvio de e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos no *glide.smtp.defer_retry_ids* propriedade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do e-mail de saída

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| | erro SMTP desconhecidos. | • Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro |
| *glide.ui.activity.email_roles* | Funções que podem visualizar e-mails no formatador de atividades ao incluir "E-mails enviados/ recebidos" | Especifica a lista separada por vírgulas de funções que podem exibir e-mails no formatador de atividades.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: itil |
| *glide.email.journal.lines* | Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo). | Especifica o número de entradas de um campo de diário, como Comentários adicionais ou anotações de trabalho, incluídas nas notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas de diário.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 3<br>• Saiba mais:Restringir o número de entradas enviadas em uma notificação |

### Configuração de e-mail de entrada

. **Configuração de e-mail de entrada** A seção da página Propriedades de e-mail contém propriedades para controlar o e-mail de entrada.

### Propriedades de e-mail de entrada

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| *glide.email.read.active* | Recepção de e-mail habilitada | Especifica se o servidor de e-mail de entrada deve ser habilitado ou desabilitado.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: verdadeiro |
| *glide.email.reply_subject_prefix* | Identifique um e-mail como uma resposta por esses prefixos de assunto | Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Re:,aw:,r:,Accepted:,Tentative:,Recusado: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades de e-mail de entrada

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| | | **Nota:** O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo RE: E somente RE: Estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas mistas, como RE:, RE: E assim por diante. |
| *glide.email.forward_subject_prefix* | Identificar e-mail como encaminhamento por estes prefixos de assunto | Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: fw:,fwd:<br>**Nota:** O caso do prefixo de encaminhamento no e-mail, por exemplo fw:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo fwd: E somente fwd: Estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como encaminhamento. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas mistas, como fwd:, fwd: E assim por diante. |
| *glide.pop3readerjob.create_caller* | Criar automaticamente usuários para e-mails de entrada de domínios confiáveis | Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , a instância cria um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e coloca esse novo usuário no **Solicitante** campo de todos os tíquetes criados. Se a propriedade estiver definida como **falso** , os locais da instância **Convidado** em **Solicitante** campo de todos os tíquetes criados.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Saiba mais:Habilitando a criação automática de usuário |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades de e-mail de entrada

| Propriedade | Rótulo | Descrição |
|---|---|---|
| *glide.user.default_password* | Senha padrão para usuários criados a partir de e-mails enviados de domínios confiáveis. (deve ser redefinido após o login) | Especifica a senha para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Senha<br>• Saiba mais:Habilitando a criação automática de usuário |
| *glide.user.trusted_domain* | Domínios confiáveis ao criar usuários a partir de e-mails de entrada. | Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário com base nos e-mails de entrada. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: servicenow.com<br>• Saiba mais:Habilitando a criação automática de usuário |

### Propriedades de filtragem de imagem de e-mail

Use as propriedades de filtragem de imagem de e-mail para controlar como as imagens de e-mail de entrada são anexadas a um registro de destino.

Quando um usuário envia um e-mail para o sistema, imagens de e-mail (como logotipos ou assinaturas de e-mail) são anexadas ao registro de destino por padrão. Essas imagens também estão visíveis no fluxo de atividades do registro de destino. Em seguida, o sistema replica essas imagens, o que pode fazer com que anexos de imagem duplicados para o registro de destino e também imagens duplicadas no fluxo de atividades.

Para filtrar imagens de e-mails e reduzir anexos de imagem duplicados para registros de destino, configure as seguintes propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Use estas propriedades para:

- Especifique os tamanhos de imagem de e-mail qualificados para filtragem.
- Escolha uma ação que controle o comportamento do anexo de imagem e a visibilidade da imagem no fluxo de atividades.

**Nota:** Essas propriedades não excluem anexos. Você pode verificar registros de anexo na tabela Anexos [sys_attachment].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades de filtragem de imagem de e-mail

| Nome | Descrição |
| --- | --- |
| *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes* | Definir o tamanho mínimo de imagem em bytes para que as imagens de e-mail de entrada anexem ao registro de destino. Qualquer imagem abaixo desse limite de tamanho está sujeita ao comportamento de filtragem de imagem definido no *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* Para desabilitar totalmente a filtragem de imagem e anexar todas as imagens de e-mail ao registro de destino, defina o tamanho mínimo de bytes como `0` .<br><br>• Tipo: Número Inteiro<br>• Valor padrão: 0 |
| *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action* | Especifique o comportamento de filtragem de imagem.<br><br>**Nota:** Independentemente da ação selecionada, a imagem ficará visível quando você optar por fazê-lo **Visualizar e-mail em HTML** ou **Mostrar detalhes do e-mail** no formatador de atividades.<br><br>• Tipo: lista de seleção<br>◦ AttachTarget - Associe a imagem ao registro de destino. A imagem está visível no formatador de atividades e no anexo do registro de destino.<br>◦ AttachEmail - Anexar a imagem ao registro de e-mail. A imagem não está visível no formatador de atividades do registro de destino nem no anexo do registro de destino.<br>◦ AttachNone - Não anexe a imagem a um registro. Você pode selecionar esta opção para anexar a imagem manualmente posteriormente.<br>• Valor padrão: AttachEmail |

**Tópicos relacionados**

Adicionar propriedade do sistema

### Propriedades de resumo de e-mail

Várias propriedades estão disponíveis para gerenciar intervalos de resumo para resumos de e-mail.

As propriedades a seguir estão disponíveis para recurso de resumo de e-mail .

**Nota:** Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades dos intervalos de resumo de e-mail

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.email.digest.default_interval | O sys_id do intervalo de resumo de e-mail padrão disponível para os usuários.<br>• **Tipo**: cadeia de caracteres<br>• **Valor padrão** : 28d157e07f1332007f005212bdfa9116<br>• **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties] |
| e-mail.digest.max_intervals | O número máximo de intervalos de resumo de e-mail que podem ser definidos.<br>• **Tipo**: inteiro<br>• **Valor padrão**: 100<br>• **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]<br>• **Saiba mais** : Para obter detalhes sobre intervalos de resumo, consulte Crie ou modifique intervalos de resumo de e-mail. |

### Propriedades avançadas de e-mail

Use propriedades avançadas de e-mail para ajustar a maneira como sua instância envia ou recebe e-mails.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] antes que elas possam ser usadas para substituir os padrões.

*com.glide.email.max_read*

Especifica o número máximo de e-mails que um leitor POP3 deve processar simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20

*com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz*

Especifica se o fuso horário de um usuário deve ser mostrado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.cms.use_email_override_url*

Força o sistema a usar o. *glide.email.override.url*propriedade, em vez de *glide.servlet.uri*Propriedade, quando uma notificação tem um link para uma página do CMS em uma instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*glide.email_address_filter.max_domains*

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

*glide.email_address_filter.max_exceptions*

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: 1000

*glide.email.allow_duplicate_message_ids*

Permite o armazenamento de e-mails com IDs de mensagem duplicados e adiciona a mensagem de erro "ID de mensagem duplicado encontrado, loop impedido".

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.email.append.timezone*

Anexa o fuso horário do usuário a todos os valores de data e hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST). O fuso horário não será exibido se a propriedade do sistema *glide.sys.time_format* não tem um valor "z". Para obter mais informações sobre como configurar o fuso horário nas notificações por e-mail, consulte Fuso horário para notificações por e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

*glide.email.email_client.check_attachment_availability*

Permite uma verificação do sistema de cada arquivo que um usuário anexa a um rascunho de e-mail no cliente de e-mail. Se um arquivo estiver infectado com um vírus, o usuário não poderá enviar o e-mail com o arquivo anexado. O usuário deve remover o anexo para enviar o e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.email.email_with_no_target_visible_to_all*

O e-mail que não tem um registro de destino ou cujo registro de destino é o e-mail fica visível para qualquer usuário, independentemente de suas funções. Ao transformar esta propriedade como falsa, o usuário é restrito, a menos que ele tenha enviado o registro ou uma função de administrador.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor: falso

*glide.email.inbound.calendar_behavior*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica como o sistema armazena dados de calendário, como um convite ou uma resposta de convite. Insira uma destas opções (não diferencia maiúsculas de minúsculas):

- Anexar: Armazene os dados do calendário como um anexo no registro associado, como o incidente ou a mudança que aciona um convite.
- Ignorar: Descarte os dados do calendário.
- Em linha: Armazene os dados do calendário como texto no campo Corpo do e-mail.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Anexar

`glide.email.inbound.check_attachment_availability`

Impede que os usuários baixem e usem arquivos infectados por vírus anexados a e-mails de entrada.

O sistema detecta arquivos infectados em um e-mail verificando ServiceNow cabeçalho do vírus. Se houver vários anexos de e-mail, o sistema verificará os arquivos por meio de Varredura antivírus . Todos os anexos infectados ficam indisponíveis para uso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references`

Especifica se o HTML do e-mail de entrada deve ser convertido para que as imagens do e-mail apareçam na visualização HTML do corpo do e-mail. O sistema exibe links de cid (ID de conteúdo) quebrados no lugar das imagens recebidas quando esta propriedade está desabilitada. O formato no qual o sistema exibe uma imagem de e-mail depende da configuração de propriedade no momento em que o e-mail é recebido, não da configuração de propriedade atual.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.email.inbound.generate.missing.html.part`

Permite que o sistema gere texto HTML para e-mails de entrada que contêm apenas uma mensagem de texto sem formatação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.email.inbound.generate.missing.text.part`

Permite que o sistema gere texto sem formatação para e-mails de entrada que contêm apenas uma mensagem HTML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.email.inbound.max_attachment_count`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

*glide.email.inbound.max_body_chars*

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

*glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes*

Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitido por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

*glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled*

Define e-mail como Recebido ignorado quando atendido a uma das duas condições:

- A conta de usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) está inativa.
- A conta de usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) está bloqueada e a propriedade glide.pop3.process_locked_out está definida como falsa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.email.mail_to*

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam a variável

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão

*glide.email.name_split*

Especifica o delimitador usado entre o nome e o sobrenome em um endereço de e-mail. Por exemplo, um delimitador de "." (Ponto) no endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Ponto (.)

*glide.email.notification.save_when_no_recipients*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controla se uma notificação foi gerada sys_mail o registro é salvo mesmo se não houver destinatários. Usada junto com outras propriedades de registro em log do destinatário de notificação, esta propriedade permite a investigação de problemas com notificações.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.email.outbound.check_attachment_availability*

Impede que os usuários enviem e-mails que contenham arquivos infectados por vírus.

Se um e-mail de saída contiver um anexo que foi marcado anteriormente como infectado por Varredura antivírus , em seguida, o sistema não envia o e-mail. Um evento é criado para indicar que o anexo de e-mail não está disponível para uso.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.email.outbound.header.auto_submitted*

Armazena o valor usado no cabeçalho de e-mail de saída "Envio automático". Limpe o valor da propriedade para remover o cabeçalho "Envio automático" de todos os e-mails de saída. Alguns filtros de spam sinalizam e-mails gerados automaticamente como spam.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Gerado automaticamente

*glide.email.outbound.max_attachment_count*

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

*glide.email.outbound.max_body_chars*

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

*glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*

Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitido por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

*glide.email.override.url*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define o URL a ser usado em links enviados por e-mail no lugar do URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é `https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do` . Esta propriedade é adequada para clientes que usam URLs de redirecionamento personalizados para suas instâncias.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: URL da instância

*glide.email.remove_illegal_address_quotes*

Remove aspas inválidas de um endereço de e-mail de entrada, permitindo que o endereço de e-mail de entrada seja aceito como válido. Por exemplo, quando você define a propriedade como verdadeira, o endereço "john.doe@example.com" é alterado para john.doe@example.com. No entanto, somente os endereços formatados como John Doe "john.doe@example.com"> são removidos completamente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

*glide.email.smtp.max_recipients*

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, Cc:, Cco: Combinadas para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

*glide.email.smtp.max_send*

Especifica quantos e-mails enviar por cada nova conexão SMTP. Se houver mais e-mails para enviar do que o valor especificado, a instância estabelecerá uma nova conexão SMTP.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

*glide.email.smtp.max_recipients_overall*

Especifica o número máximo geral de destinatários para os quais um e-mail pode ser enviado. Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, Cc:, Cco: Para uma única notificação por e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000

*glide.email_system_address_filter.max_address_filters*

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*glide.email.text_plain.strip_xhtml*

Converte o XML de e-mails de saída e de entrada que são mostrados nos comentários em texto sem formatação. Se falso, o sistema preservará o XML.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging*

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que lidam com a exclusão de registro em log serão habilitadas. Se falso, as propriedades serão desabilitadas. Esta propriedade não pode suprimir mensagens de log geradas pelo *glide.email.test.user* propriedade.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive*

Registra os destinatários excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule*

Registra os destinatários excluídos com base em **Programação** Campo no registro Dispositivo de notificação [cmn_notif_device] para o dispositivo de notificação escolhido.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator*

Registra os destinatários que foram excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como atualizar um registro de incidente. . **Enviar para o criador de eventos** a caixa de seleção é desmarcada no registro de notificação.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email*

Registra os destinatários excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, o está ausente ou vazio.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registra destinatários de convites de calendário que foram excluídos. Os destinatários são excluídos porque **Integração de calendário** o campo está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive*

Registra os destinatários excluídos porque **Ativo** a caixa de seleção está desmarcada no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled*

Registra os destinatários excluídos porque **Notificação** o campo está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging*

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que lidam com a inclusão de registro em log serão habilitadas. Se falso, as propriedades serão desabilitadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging.delegate*

Registra os destinatários incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging.event_parm*

Registra os destinatários que estão incluídos porque estão em **parm1** ou **parm2** campos do registro de evento.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields*

Registra os destinatários especificados em **Usuários/Grupos no campo** campo para o registro de notificação. Recipient_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, para incluir um designado de incidente como destinatário, defina **Usuários/Grupos no campo** campo para **Atribuído a.** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.group_email*

Registra usuários que estão incluídos em uma notificação enviada para um grupo. A propriedade também registra usuários no evento **parm1** ou **parm2** campo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager*

Registra destinatários que gerenciam um grupo de destinatários. A propriedade também registra usuários no evento **parm1** ou **parm2** campo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership*

Registra destinatários que fazem parte de um grupo de destinatários de notificação. A propriedade também registra usuários no evento **parm1** ou **parm2** campo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users*

Registra os destinatários incluídos por meio de registros de notificação **Usuários** campo (recipient_users).

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.notification.recipient.include_logging.subscription*

Registra os destinatários porque eles são inscritos por meio das preferências de notificação do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.pop3.parse_start*

Especifica o texto que indica o início da seção do corpo do e-mail. A instância analisa pares name:value nesta seção para definir ou atualizar valores de campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*glide.pop3.parse_end*

Texto que indica o fim da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar pares nome:valor para atualizar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

*glide.smtp.dateformat*

Especifique o formato de data a ser usado para notificações por e-mail enviadas.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Formato de data listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.date_format]

*glide.smtp.precedence_bulk*

Especifica se o e-mail de saída inclui o cabeçalho "Precedence: Massa". Alguns filtros de spam sinalizam e-mails em massa como spam. Defina o valor como **falso** para remover este cabeçalho do e-mail de saída.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.smtp.send_partial*

Divide o e-mail de saída entre destinatários válidos e inválidos. O e-mail é enviado somente para os destinatários válidos. Um novo e-mail contendo os destinatários inválidos é criado em **envio-pronto** e tenta enviar novamente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.smtp.timeformat*

Especifique o formato de hora a ser usado para notificações por e-mail enviadas.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Formato de hora listado no registro de usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format]

*glide.ui.activity.email.use_display*

Especifica se endereços de e-mail ou IDs de usuário devem ser exibidos (valor de exibição da tabela Usuário) nos cabeçalhos de e-mail. Se verdadeiro, a instância pesquisará um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se ele não conseguir encontrar um registro de usuário correspondente, ele exibirá o endereço de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o limite do volume de dados que pode ser processado por meio de um único clique da operação Expandir tudo ou getEmailBodies. Se o valor do limite for atingido, o usuário será notificado de que o limite máximo de texto de e-mail alocado foi atingido e que alguns e-mails não foram expandidos.

*glide.ui.email_client.email_address.disambiguator*

Define as colunas do Usuário [sys_user] tabela exibida pela lista de preenchimento automático. Separe cada nome de coluna com um caractere de ponto e vírgula (;).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Nome

*glide.ui.incident_activity.max_addresses*

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 5

*NotifyAffectedCI.max_rel_level*

Define um valor que é usado pelo **Notificações de ic afetados** regra de negócio. A regra de negócio notifica os assinantes quando as tarefas afetam os itens de configuração (ICs). A regra de negócio gera notificações para ICs primários até o nível definido por esta propriedade. Você pode ajustar o valor da propriedade de acordo com a complexidade e a profundidade de seus relacionamentos de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5

*glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist*

Restringir anexos com extensões de arquivo questionáveis para e-mails de entrada.

*glide.email.smtp.claim.lookback.hrs*

Define o valor padrão de 24 horas. Qualquer e-mail com mais de 24 horas não será enviado pelo sistema. Isso protege o sistema de ter um grande número de e-mails enviados ao mesmo tempo ou se a caixa de saída tiver um grande número de e-mails aguardando para serem enviados.

Defina como um valor maior que 24 (horas) e aumente-o em intervalos para não enviar um grande número de e-mails de uma só vez. Dependendo do tamanho do backlog de e-mails e do quão espaçados eles são criados a tempo, você pode querer começar com um valor de 36 (1,5 dias), deixá-los sair, definir o valor novamente para talvez 48 (dois dias) e continuar aumentando o valor até que todos os e-mails mais antigos sejam enviados.

- Tipo: inteiro
- Valor: 24

*glide.email.outbound.static_translation.enabled*

Habilita a propriedade do sistema para tradução estática de notificações para a aplicação global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.notification.translation.dynamic`

Habilita a propriedade do sistema para tradução dinâmica de notificações para a aplicação global.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email`

Quando definido como `verdadeiro`, valida o tipo mime de anexos no e-mail de entrada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

### Ativar a administração de e-mail

Ative o filtro de e-mail e o serviço de e-mail.

### Ativar filtros de e-mail

Os administradores podem ativar o plug-in Filtros de e-mail (com.glide.email_filter).

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

## O que Fazer Depois

Crie um filtro de e-mail

### Ative o serviço de e-mail

Os usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in Serviço de e-mail (com.glide.email.service) para habilitar a API de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

## O que Fazer Depois

Crie um filtro de endereço do sistema

### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

### Conceda acesso à API de e-mail

Para conceder a usuários não administradores acesso à API de e-mail, os administradores devem criar um controle de acesso e atribuir uma função especial.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter detalhes adicionais, consulte API de e-mail .

## Procedimento

1. Eleve privilégios para security_admin.
2. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um controle de acesso para a tabela E-mail [sys_email].

### Valores de controle de acesso

| Campo | Valor |
|---|---|
| Tipo | registro |
| Operação | criar |
| Sobreposições do administrador | Selecionado |
| Nome | sys_email |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Requer função | e-mail_api_send |

5. Atribua a função EMAIL_api_send ao usuário não administrador.
6. Verifique se o usuário não administrador tem acesso de leitura a todos os registros na tabela de destino de notificação ou tem acesso de leitura a um registro específico na tabela.
   Por exemplo, para trabalhar com notificações de incidentes, o usuário não administrador precisa de acesso à tabela Incidente. Você pode fornecer acesso ao registro ao:
   - Conceder ao usuário uma função apropriada, como a função itil.
   - Selecionar um incidente específico que foi aberto em nome do usuário.

### Criando uma conta de e-mail

Use o administrador de e-mail para criar contas de e-mail, filtro de e-mail e criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph.

### Contas de e-mail

As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos.

Por padrão, as instâncias vêm com contas de e-mail para ServiceNow- Servidores SMTP e POP3 gerenciados para enviar e receber e-mail. Essas contas não podem ser modificadas, mas podem ser desativadas se você não quiser usá-las. Para se conectar a outros servidores e serviços de e-mail, você deve criar contas de e-mail para eles. Você pode criar contas de e-mail para servidores e serviços que usam estes protocolos:

- SMTP
- POP3
- IMAP

**Nota:** O sistema permite que apenas uma conta de e-mail SMTP esteja ativa por vez e envia todos os e-mails por meio dessa conta. No entanto, você pode receber e-mails de várias contas POP3 ou IMAP.

O sistema armazena contas de e-mail individuais no sys_email_account tabela. Crie contas de e-mail separadas para enviar e receber e-mails. Usar propriedades de e-mail para definir como o sistema processa e-mail para todas as contas de e-mail.

Por padrão, o ServiceNow O servidor POP3 fornece a cada instância sua própria caixa de correio no endereço instance@service-now.com. Da mesma forma, o. ServiceNow O servidor SMTP envia e-mail do endereço instance@service-now.com. Para criar outra caixa de correio, provisione seu próprio servidor POP3 ou IMAP e crie uma conta de e-mail para o servidor na instância. Para alterar o endereço de e-mail enviado de, atualize o endereço na conta de e-mail que você usa para enviar e-mail.

Os e-mails recebidos por meio de uma conta de servidor POP3 ou IMAP são armazenados na tabela E-mail [sys_email] e excluídos da conta.

**Nota:** A ServiceNow tem acesso exclusivo a uma conta que você configura. Depois que um e-mail é lido de uma conta POP ou IMAP que você configurou, a ServiceNow exclui o e-mail do servidor.

### Crie uma conta de e-mail

Você pode criar contas de e-mail além das contas provisionadas para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail: Um servidor de e-mail compatível
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

**Aviso:** Um servidor SMTP que usa um localhost ou endereço IP de loopback (127,0.0,1) não é aceito como um servidor de e-mail compatível. Para obter mais informações, consulte KB0724199 .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da conta de e-mail. |
| Tipo de conta | **Endereço compartilhado**<br>Um endereço compartilhado se refere a uma caixa de correio compartilhada que vários usuários ou membros da equipe podem acessar.<br>**Endereço de encaminhamento**<br>Um endereço de encaminhamento é um endereço de e-mail em que os e-mails são automaticamente redirecionados ou encaminhados de outra conta.<br>**Nota:** O tipo de conta é específico para a caixa de correio corporativa pessoal. Para obter mais informações, consulte . |
| Tipo | Tipo de servidor de e-mail. Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ POP3<br>○ IMAP<br>○ SMTP<br>**Nota:** o sistema pode usar apenas uma conta SMTP ativa por vez. |
| Autenticação | O tipo de autenticação usado para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail Você pode selecionar uma das seguintes opções:<br>○ -- Nenhum --<br>○ Senha<br>○ OAUTH<br>○ OAUTH 2,0 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | O plug-in E-mail - OAUTH compatível com IMAP e SMTP (com.glide.email.oauth) deve estar ativo para que as opções OAuth fiquem visíveis. |
| Provedor OAuth | Registro de registro da aplicação OAuth para esta conta.<br>Este campo será exibido se você selecionou **OAuth 2,0** . |
| Servidor | Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `domain.customerdomain` ). |
| Ativo | Opção para ativar a conta de e-mail. |
| ServiceNow Configurado | Identificador que indica se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada. |
| Habilitar saída de depuração | Opção para criar logs de nós para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**.<br>Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail. |
| Rótulo de usuário de e-mail | Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP. |
| Nome de usuário | Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é **De** endereço quando a instância envia e-mail. Se você estiver usando SMTP, este deve ser um endereço de e-mail completo. O valor no campo **De** pode substitui-lo (para contas SMTP).<br>**Nota:** O endereço em **De** O campo no formulário Notificação [sysevent_email_action] tem precedência sobre este campo. |
| Senha | Senha quando **Autenticação** o tipo é **Senha** .<br>**Nota:** Pode ser necessário aumentar o tamanho desse campo para acomodar senhas mais longas. Por padrão, este campo tem um tamanho de 40 caracteres. |
| De | (Somente SMTP) O endereço de origem usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre **Nome de usuário** campo. Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância. |
| Segurança da Conexão | Tipo de conexão segura Escolha uma configuração:<br>**Nenhum(a)**<br>nenhum protocolo seguro é usado.<br>**STARTTLS**<br>atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. |

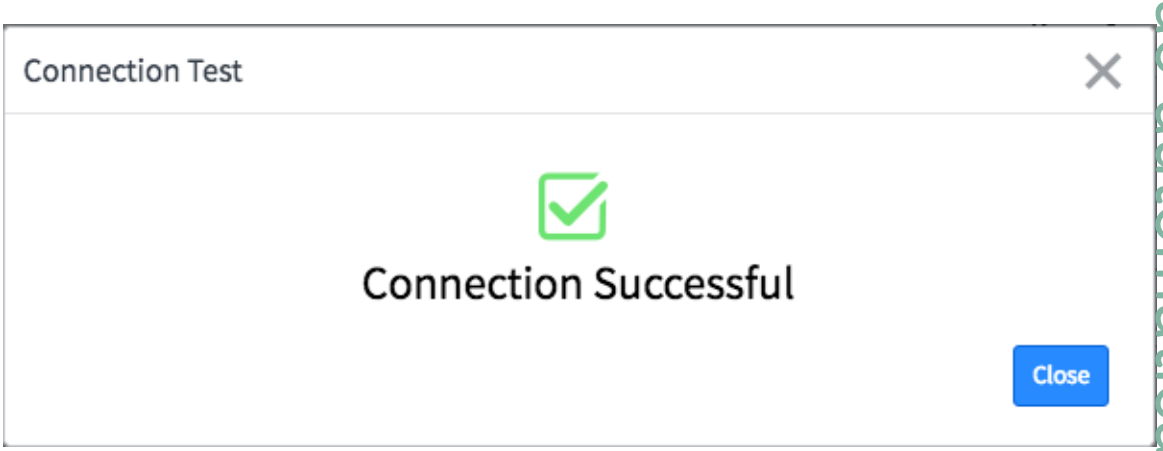
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **SSL/TLS**<br>conecta-se a uma porta criptografada SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre ServiceNow e seu servidor de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Selecionando um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados em seu servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS** . |
| Porta | Porta TCP de conexão. |
| Filtro de Endereço do Sistema | Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou saída.<br>Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema. |

3. Clique em **Enviar**.
4. Clique no link Testar conexão na parte inferior para testar a conta SMTP, POP3 ou IMAP.

   O sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do teste de conexão.




   Se o teste for bem-sucedido, clique em **Fechar** para retornar ao registro da conta de e-mail. Se o teste falhar, clique em **Exibir logs** para exibir mais informações sobre os resultados do teste.

## Resultado
O sistema usa a conta de e-mail para enviar ou receber e-mails.

## O que Fazer Depois
Permita que o sistema envie ou receba e-mails.

### Vários leitores de e-mail

Organize contas de e-mail POP3/IMAP em grupos de contas de e-mail (subconjuntos de contas de e-mail) que podem ser processados por vários trabalhos de leitor de e-mail. Para melhorar o desempenho do processamento da conta de e-mail de entrada, você pode adicionar gradualmente grupos de contas de e-mail e, se necessário, trabalhos de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como funciona o processamento de grupo de contas de e-mail

Por padrão, o trabalho do leitor de e-mail processa contas de e-mail POP3/IMAP em série, o que pode resultar em tempos de processamento mais longos quando você tem muitas contas de e-mail. Também pode ser difícil identificar contas de e-mail problemáticas que possam contribuir para tempos de processamento mais lentos.

Para reduzir o tempo de processamento da conta de e-mail, você pode criar um ou mais grupos de contas de e-mail que contêm subconjuntos de suas contas de e-mail. Organizar suas contas de e-mail em grupos permite que o trabalho do leitor de e-mail padrão processe cada grupo de conta de e-mail separadamente. Depois de criar um ou mais grupos de contas de e-mail, você pode adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas simultaneamente.

Use *`glide.email.inbound.account_group_processing`*propriedade do sistema para ativar o processamento do grupo de contas de e-mail.

Durante o processamento do grupo de contas de e-mail:

- O sistema armazena as contas de e-mail na tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account_group].
- O trabalho do leitor de e-mail padrão é executado a cada dois minutos. O leitor de e-mail escolhe o grupo de contas a ser processado com base no estado de processamento do grupo de contas e na data e hora em que o grupo foi processado pela última vez.
  - Estado reivindicado: Se um grupo de contas tiver um estado reivindicado, o leitor de e-mail processará o grupo de contas. Se você definiu outros trabalhos de leitor de e-mail, nenhum outro trabalho de leitor de e-mail poderá reivindicar o grupo para processamento.
  - Estado não reivindicado: Se um grupo de contas não for reivindicado, o grupo de contas estará disponível para processamento pelo leitor de e-mail.
- O trabalho do leitor de e-mail processa as contas de e-mail contidas no grupo de contas selecionado.
- O trabalho do leitor de e-mail escolhe o próximo grupo de contas disponível para processamento e continua o processamento desse grupo de contas.

Você pode monitorar o processamento de cada grupo de contas de e-mail usando a tabela Grupos de contas de e-mail [[sys_email_account_group]]. Cada registro de grupo de contas inclui a duração do processamento (quanto tempo leva para o leitor de e-mail processar todas as contas do grupo).

Depois de revisar os tempos de processamento dos seus grupos de contas de e-mail, determine se deseja fazer mais ajustes no processamento do grupo de contas de e-mail. Por exemplo, você pode criar outro grupo de contas de e-mail ou criar outro trabalho de leitor de e-mail para processar seus grupos de contas de e-mail em paralelo. Você define trabalhos de leitor de e-mail adicionais usando a tabela Programação [sys_trigger].

## Configure o processamento do grupo de contas de e-mail

Para configurar o processamento de grupo de contas de e-mail, você deve ter a função email_account_admin ou administrador.

1. **Crie grupos de contas de e-mail .**

   Defina um ou mais grupos de contas de e-mail que contenham um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. Seu sistema de base inclui um grupo de contas de e-mail padrão. Todas as contas POP3/IMAP não contidas em um grupo de contas de e-mail são processadas como parte do grupo de contas de e-mail padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Habilite o processamento de grupo de contas de e-mail**

   Navegue até sys_properties.list e localize `glide.email.inbound.account_group_processing`propriedade do sistema. Defina **Valor** para **verdadeiro** . O trabalho do leitor de e-mail começa a processar os grupos de contas de e-mail que você criou.

3. **Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail.**

   Verifique o status dos seus grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Determine se os grupos adicionais reduzem suficientemente o tempo de processamento da conta ou considere adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para reduzir ainda mais o tempo de processamento.

4. **Crie um trabalho de leitor de e-mail .**

   Como parte do ajuste fino do processamento de grupos de contas de e-mail, crie um trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

### Crie grupos de contas de e-mail

Defina um grupo de contas de e-mail que contenha um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. O trabalho do leitor de e-mail processa automaticamente cada grupo de contas de e-mail conforme programado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou email_account_admin

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail** e clique em **Novo** .
2. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do grupo de contas. |
| Contas de e-mail | Um subconjunto de contas de e-mail POP3/IMAP. Selecione as contas de e-mail que compõem o grupo.<br>**Nota:** Quando você adiciona uma conta de e-mail a um grupo, ela não pode ser reutilizada em outros grupos de contas. |
| Ativo | Caixa de seleção que habilita o processamento do grupo de contas de e-mail. Os novos grupos de contas estão ativos por padrão. |
| Padrão | Somente leitura. Caixa de seleção que indica que a conta é a conta de e-mail padrão. |
| Status | Somente leitura. Estado de processamento do grupo de contas de e-mail: Não reivindicado ou reivindicado. |
| Reivindicado por | Somente leitura. ID do trabalho do leitor de e-mail em andamento no momento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Último Processamento | Somente leitura. A última vez que o trabalho do leitor de e-mail processou este grupo. |
| Duração do processamento | Somente leitura. O tempo que um trabalho de leitor de e-mail leva para processar o grupo de contas. |

3. Clique em **Criar**.
   O sistema atualiza a tabela Grupo de contas de e-mail [sys_email_account_group] com o novo grupo de contas. Use a tabela Esta para monitorar o processamento do grupo de contas de e-mail.

### O que Fazer Depois

- Revisão processamento de grupo de contas de e-mail .
- Determine se você deseja continuar ajustando o processamento da conta de e-mail. Você pode adicionar outro grupo de contas de e-mail ou outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

## Habilite o processamento de grupo de contas de e-mail

Habilite o trabalho do leitor de e-mail para iniciar o processamento de seus grupos de contas de e-mail para que você possa reduzir o tempo necessário para processar contas de e-mail de entrada.

### Antes de Iniciar

Crie grupos de contas de e-mail.

Função necessária: administrador

### Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações:

- Nome: `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor: **verdadeiro**

### O que Fazer Depois

Verifique o status dos seus grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Para obter mais informações, consulte Monitore grupos de contas de e-mail.

Para reduzir ainda mais o tempo de processamento, considere criar outro trabalho de leitor de e-mail para processar contas de e-mail de entrada. Para obter mais informações, consulte Crie um trabalho de leitor de e-mail.

## Monitore grupos de contas de e-mail

Use a tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account] para verificar o status dos grupos de contas de e-mail processados por trabalhos de leitor de e-mail.

### Antes de Iniciar

1. Crie grupos de contas de e-mail.
2. Habilite o processamento de grupo de contas de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: Email_account_admin ou admin

### Procedimento

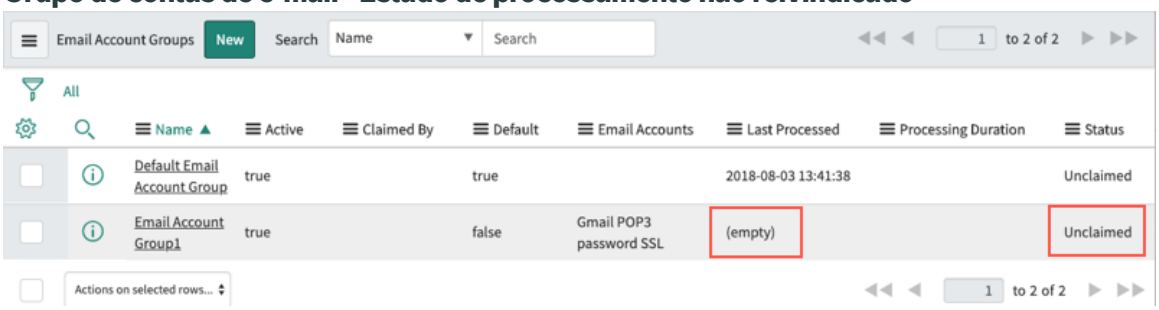
1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail**.
2. Revise os detalhes de processamento de cada grupo de contas:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | O nome do grupo de contas de e-mail. |
| Ativo | O estado operacional do grupo de contas de e-mail. O valor verdadeiro indica que a conta está habilitada para processamento de conta de e-mail. |
| Reivindicado por | O ID do trabalho do leitor de e-mail se o trabalho estiver em execução no grupo de contas. |
| Padrão | O indicador padrão. O valor verdadeiro indica que o grupo de contas de e-mail é o padrão. |
| Contas de e-mail | Os nomes das contas de e-mail contidas no grupo de contas de e-mail. |
| Último Processamento | O dia e a hora em que o trabalho do leitor de e-mail processou pela última vez este grupo de contas. |
| Duração do processamento | O tempo (em horas, minutos, segundos) para processar o grupo de contas. |
| Status | Estado de processamento do grupo de contas de e-mail:<br>○ Não reivindicado: O grupo de contas está disponível para processamento pelo próximo trabalho de leitor de e-mail.<br>○ Reivindicado: Um trabalho de leitor de e-mail está processando o grupo de contas atual. |

Tradução automática

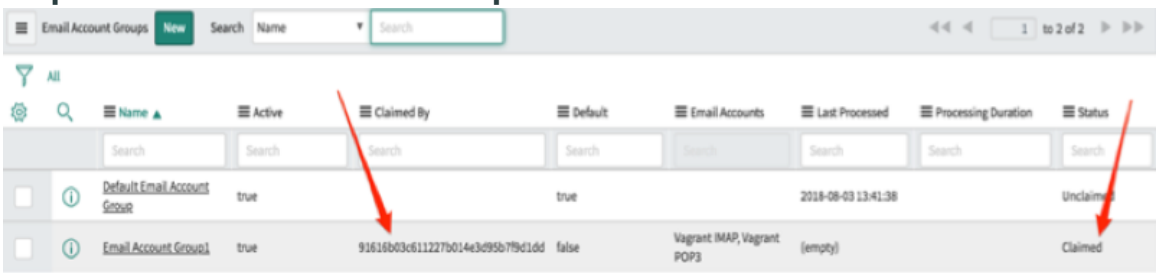
### Example:

**Grupo de contas de e-mail - Estado de processamento não reivindicado**




© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Grupo de contas de e-mail - Estado de processamento reivindicado**




## O que Fazer Depois

Se você ajustar as contas de e-mail, considere fazer um dos seguintes procedimentos:

- Crie outro grupo de contas de e-mail .
- Crie outro trabalho do leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

### Crie um trabalho de leitor de e-mail

Se você criou grupos de contas de e-mail para ajustar o processamento de contas de e-mail de entrada, poderá criar um trabalho de leitor de e-mail para processar esses grupos de contas simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

## Antes de Iniciar

1. Crie grupos de contas de e-mail.
2. Habilite o processamento de grupo de contas de e-mail

Função necessária: Email_account_admin ou admin

## Procedimento

1. No filtro Navegação, digite `sys_trigger.list` .
2. Na tabela sys_trigger, selecione o registro de trabalho Leitor de e-mail.
3. No formulário de trabalho Leitor de e-mail:
   a. Insira um nome exclusivo para o trabalho do leitor de e-mail a ser adicionado para que você possa diferenciá-lo do trabalho do leitor de e-mail padrão.
   b. Se necessário, altere o intervalo de tempo deste trabalho de leitor de e-mail.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Inserir** .
   Outro trabalho de leitor de e-mail foi criado. Este trabalho é executado simultaneamente com o trabalho do leitor de e-mail padrão para processar grupos de contas de e-mail.

## O que Fazer Depois

Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail e determinar se o trabalho de leitor adicional reduz o tempo de processamento. Se necessário, você pode continuar ajustando o processamento da conta de e-mail. Por exemplo, você pode considerar adicionar outro grupo de contas de e-mail.

### Filtros de e-mail

Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica.

Quando um e-mail é *ignorado* , o e-mail é salvo em sua instância, mas não é processado. Você pode acessar um e-mail ignorado exibindo seu registro E-mail [sys_email].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Filtros de e-mail (com.glide.email_filter) está ativo por padrão para versões posteriores à Kingston. Para versões anteriores à Kingston, ele precisa ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar filtros de e-mail.

## Filtros de e-mail padrão

Por padrão, os seguintes filtros estão disponíveis no **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros** módulo:

**Filtros de e-mail padrão**

| Filtrar | Descrição |
|---|---|
| Ignorar VCAL | Ignora todos os e-mails que contêm solicitações de vCalendar. Este filtro evita ações de e-mail de entrada da criação de registros de incidentes desnecessários quando a instância recebe uma resposta ao e-mail enviado. As solicitações do vCalendar em respostas de e-mail são identificadas pela inclusão de script EmailUtils. |
| Cabeçalho ignorado | Ignora e-mail que contém cabeçalhos específicos. Este filtro substitui a propriedade `glide.pop3.ignore_headers`. |
| Lixo eletrônico - o remetente é igual ao destinatário | Filtra e-mails que são do mesmo usuário que o usuário SMTP para a pasta Lixo eletrônico. |
| Assunto ignorado | Ignora e-mail com termos ou frases específicos na linha de assunto. Este filtro substitui a propriedade `glide.pop3.ignore_subjects`. Este filtro pode não se aplicar a e-mails que chegam de usuários desconhecidos. Usuários desconhecidos podem ser bloqueados. |
| Mover spam para a pasta de lixo eletrônico | Move e-mails identificados como spam para a pasta Lixo eletrônico. Este filtro verifica o valor de ServiceNow cabeçalho de spam. Se o cabeçalho for `X-ServiceNow-Spam-Status: Sim` , O filtro move o e-mail para a pasta Lixo eletrônico |

**Nota:** A ação de filtro deve ser configurada para indicar como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro são avaliadas como verdadeiras. As duas opções no sistema de base são: Marcar como ignorado e Mover para lixo eletrônico. Você pode usar o script Ação para executar tarefas de e-mail adicionais.

Para saber mais sobre como habilitar pontuação e filtragem de spam, consulte Filtragem e pontuação de spam de e-mail (proteção de segurança da instância) Em Configurações de proteção de segurança da instância.

## Inclusão de script de filtro de e-mail

Os filtros de e-mail usam uma inclusão de script chamada `E-mailUtils` que contém uma função utilitária simples para determinar se `VCalendar` está no corpo do e-mail de resposta. Os resultados desta consulta são usados em um script de condição no *Ignorar VCAL* filtro de e-mail.

## Pontuação de spam e verificação de vírus

Cada mensagem enviada por servidores de e-mail é avaliada quanto à probabilidade de ser spam. Com base nessa avaliação, a instância adiciona cabeçalhos a cada mensagem que podem ser usados para filtragem na instância do cliente usando o plug-in Filtros de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema também adiciona o. X-ServiceNow-Virus:INFECTADO cabeçalho para um e-mail que contém um ou mais anexos infectados por vírus. O sistema ignora o e-mail.

A pontuação de spam e a verificação de vírus estão disponíveis somente para instâncias que usam a infraestrutura de e-mail da ServiceNow. Para obter mais informações sobre pontuação e filtragem de spam, consulte KB0549426 .

**Tópicos relacionados**

Crie um filtro de e-mail

## Crie um filtro de e-mail

Você pode criar filtros de e-mail para aplicar um script de ação personalizada ou ações de filtro quando o e-mail corresponder às condições do filtro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do filtro de e-mail. |
| Aplicação | Escopo da aplicação do filtro de e-mail. |
| Ordem | A prioridade que o filtro de e-mail assume sobre outros filtros da mesma tabela. Para dar ao filtro prioridade mais alta sobre outros filtros, insira um número menor. |
| Ativo | Opção para ativar o filtro de e-mail. |
| Descrição resumida | Descrição do que o filtro faz. |
| Condições | Condições para definir quais e-mails serão filtrados. |
| Script de condição | Script para definir quais e-mails serão filtrados. Use este script para acessar outras tabelas, variáveis ou métodos. Por exemplo, o script de condição do filtro Ignorar VCAL procura os resultados da inclusão de script EmailUtils, que detecta anexos do vCalendar. |
| Script de ação | Script para definir o comportamento adicional a ser executado quando a condição do filtro for avaliada como verdadeira. Isso pode incluir uma ação de e-mail não incluída nas ações de filtro padrão. No sistema de base, o script de ação é usado para produzir a cadeia de caracteres de erro que é publicada no log de e-mail (**Logs do sistema** > **E-mail**). |

4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   . *Ações de filtro* a lista relacionada é exibida.

5. Clique em **Novo** na lista relacionada.
6. Selecione como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro forem avaliadas como verdadeiras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As duas opções no sistema de base são: *Marcar como ignorado* e. *Mover para Lixo eletrônico* . Você pode usar *Script de ação* para executar tarefas de e-mail adicionais.

**Nota:** Antes de criar ações de e-mail adicionais com um script, consulte Ações de E-mail de entrada . Como as regras de negócios, as ações de e-mail de entrada usam condições e scripts e podem fornecer várias ações úteis nos e-mails que a instância recebe.

### Serviço de e-mail

. `Serviço de e-mail` A API fornece endpoint para instalar a API de e-mail na instância.

Por padrão, `Serviço de e-mail` somente usuários administradores acessem o. API de e-mail . Os administradores podem Conceda acesso à API de e-mail por:

1. Adição de um controle de acesso para criar registros na tabela E-mail [sys_email] vinculada à função EMAIL_api_send.
2. Atribuindo a função EMAIL_api_send ao usuário não administrador.
3. Verificando se o usuário não administrador tem acesso de leitura à tabela de destino de notificação. Por exemplo, uma notificação por e-mail para um incidente requer acesso de leitura à tabela Incidente.

Usuários não administradores com a função EMAIL_api_send podem acessar o. `E-mail` . REST API Explorer .

### Crie um filtro de endereço do sistema

Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam aos e-mails de entrada e saída.

#### Antes de Iniciar

Conclua as etapas em Definir filtros de endereço de e-mail.

Função necessária: email_account_admin

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma combinação de filtros de endereço de e-mail de lista permitidos e de lista negada em um filtro de endereço do sistema.

Um filtro de endereço do sistema bloqueia um domínio ou endereço que aparece somente em listas negadas e nunca em listas permitidas. Para garantir que um filtro de endereço do sistema bloqueie efetivamente um determinado domínio ou endereço, verifique o seguinte:

- O domínio ou endereço está incluído em pelo menos uma lista negada
- O domínio ou endereço não está incluído em nenhuma lista permitida

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço do Sistema**e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do filtro de endereço do sistema. |
| Ativo | Opção para ativar o filtro de endereço do sistema. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Tipo | Filtro de endereço do sistema. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>**Saída**<br>Controle quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mails da sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor SMTP.<br>**Entrada**<br>Controle quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mail para sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor IMAP ou POP3. |
| Aplicação | Escopo da aplicação do filtro de endereço do sistema. |
| Padrão | Opção para usar este filtro de endereço do sistema como filtro de entrada ou saída padrão.<br>Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, deixe este campo desmarcado. |
| Descrição resumida | Descrição do filtro de endereço do sistema. |
| Filtros de Endereço de E-mail | Filtros de endereço de e-mail a serem aplicados ao filtro de endereço do sistema.<br>Por padrão, o número máximo de filtros de endereço de e-mail que você pode associar a um único filtro de endereço do sistema é 100. Você pode reconfigurar esse limite definindo *glide.email_system_address_filter.max_address_filters* propriedade. |

3. Clique em **Enviar**.

### Resultado

Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 ativas.

Para um filtro não padrão, a próxima etapa é aplicar o filtro a uma conta de e-mail manualmente. Para obter mais informações sobre como aplicar um filtro a uma conta de e-mail, consulte Crie uma conta de e-mail.

#### Criptografia de e-mail - Protocolo S/MIME

Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) é um protocolo de criptografia de ponta para enviar e-mails assinados digitalmente e criptografados que oferecem suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade dos dados.

## Introdução ao S/MIME

Um administrador com privilégios pode habilitar e configurar o S/MIME. O entendimento do seguinte é necessário ao usar todos os recursos do S/MIME:

- Assinaturas digitais e verificação de assinatura
- Criptografia e descriptografia de mensagens

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Chave pública
- Certificados digitais

### Assinaturas digitais e verificação

Com a assinatura digital, o S/MIME verifica a identidade do remetente do e-mail. Esta verificação garante o seguinte:

- A mensagem no e-mail é a mensagem exata enviada pelo remetente.
- A mensagem é recebida do remetente certo e não de alguém que finge ser o remetente.

### Criptografia e descriptografia de mensagens

O S/MIME usa criptografia para proteger o conteúdo do e-mail, o que garante que somente o destinatário possa descriptografar o conteúdo. A criptografia cria informações codificadas para que elas não possam ser lidas ou compreendidas até que sejam decodificadas e legíveis. A criptografia de mensagem ajuda com os dois principais fatores de segurança de confidencialidade e integridade de dados.

### Chave pública

O S/MIME usa pares de chaves e criptografia assimétrica. Uma chave privada em um par de chaves pertence somente ao remetente. Se a chave privada tiver sido usada, o proprietário dessa chave a usou.

A criptografia de chave pública garante a comunicação segura entre o remetente e o destinatário. Ambos têm um par de chaves, sendo um privado e o outro público.

As chaves públicas são compartilhadas entre o remetente e o destinatário. Uma chave pública é emparelhada com apenas uma chave privada. A chave pública correspondente é usada para identificar sua chave privada emparelhada e somente sua chave privada emparelhada. Uma chave pública pode ser usada por vários destinatários.

Um par de chaves pode ser usado para

- Assine e verifique uma assinatura
- Criptografar e descriptografar o conteúdo de um e-mail

As assinaturas digitais S/MIME e a criptografia exigem que cada remetente e destinatário o tenham habilitado. Eles também precisam enviar ou trocar chaves públicas por meio de certificados digitais para identificar uns aos outros.

Para obter mais informações sobre gestão de chaves e módulo criprográfico, consulte Referência da estrutura de gestão de chaves .

### Certificados digitais

Os certificados digitais ajudam na entrega da chave pública no par de chaves. Um certificado digital é uma credencial digital que fornece informações sobre identidade, validade e qualquer outra informação necessária. Os certificados digitais são emitidos por uma autoridade de certificação (CA) e são válidos somente por um período específico.

**Nota:** ServiceNow® Não fornece certificados S/MIME para ServiceNow usuários de infraestrutura de e-mail. Os usuários devem obter seus certificados S/MIME emitidos dos provedores de solução de certificados S/MIME de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## E-mails de saída do S/MIME

### Assinandoe-mails de saída

. ServiceNow AI Platform usa a chave privada do remetente (conta de e-mail da instância)e o destinatário usa a chave pública para verificar assinaturas.

### Criptografandoe-mails de saída

. ServiceNow AI Platform usa chaves públicas dos destinatários para criptografar os e-mails e cada destinatário usa sua chave privada para descriptografar o e-mail.

## S/MIME para e-mail de entrada

### Assinar verificação parae-mails de entrada

O remetente usa uma chave privada para assinar o e-mail e o. ServiceNow AI Platform usa a chave pública do remetente para verificar a assinatura.

### Descriptografandoe-mails de entrada

O remetente usa a chave pública para criptografar o e-mail e o. ServiceNow AI Platform usa a chave privada para descriptografar o e-mail.

### Ativar E-mail S/MIME

Você pode ativar o. E-mail S/MIME plug-in ( .glide.email.smime ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre E-mail S/MIME plug-in ( .glide.email.smime usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### O que Fazer Depois

Importe um par de chaves S/MIME

### Como configurar S/MIME para e-mail

S/MIME é um protocolo para enviar e-mails assinados digitalmente e criptografados para garantir a confidencialidade, autenticidade e integridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurar S/MIME para e-mails de saída (assinatura e criptografia)

Você pode usar S/MIME para e-mails de saída para as seguintes finalidades:

- Assinatura digital
- Criptografia
- Criptografia e assinatura digital

Para configurar o S/MIME, o administrador deve ter o seguinte:

- e-mail_account_admin e sn_kmf.cryptographic_manager
- Par de chaves (chave privada e chave pública)
- Certificado de CA
- Certificado de e-mail

Carregue o par de chaves da conta de e-mail da instância e os certificados de e-mail e habilite as propriedades S/MIME de saída. Para obter mais informações, consulte Habilitar S/MIME.

Se houver vários destinatários e alguns deles não tiverem certificados válidos, o e-mail será enviado somente para destinatários com um certificado válido.

## Configurar S/MIME para e-mails de entrada (verificação de assinatura e descriptografia)

O S/MIME para e-mails de entrada pode ser usado para o seguinte:

- Verificação de assinatura
- Descriptografia
- Verificação e descriptografia de assinatura

Para obter informações sobre como habilitar propriedades S/MIME de entrada, consulte Habilitar S/MIME.

Se o sistema não descriptografar uma mensagem, nenhuma ação de entrada será executada no e-mail e ele será movido para o status Recebido-ignorado.

Para configurar o sistema para ignorar e-mails assinados de entrada se a assinatura não puder ser verificada ou for inválida, os administradores podem criar o. `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails`e defina como verdadeiro.

Para obter mais informações sobre gestão de chaves e módulo criprográfico, consulte Referência da estrutura de gestão de chaves .

### Importe um par de chaves S/MIME

Importe um par de chaves S/MIME que consiste na chave privada e no certificado para assinar e-mails de saída ou descriptografar e-mails.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Email_account_admin e sn_kmf.Cryptographic_manager

Carregue o par de chaves privada-pública correspondente à conta de e-mail da instância.

Você deve ter o alias da chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Ao criar um arquivo PKCS12, certifique-se de que ele seja criado com um alias de chave.

Certifique-se de que o formato de arquivo seja PKCS nº 12.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este vídeo mostra como executar o procedimento a seguir. Este vídeo mostra como importar um par de chaves S/MIME

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione a conta de e-mail.

   **Nota:** O par de chaves está associado ao endereço de e-mail e não à conta de e-mail.

3. Selecione **Importar par de chaves SMIME** link relacionado.
4. Selecione **Especificações de criptografia** e selecione o alias da chave.
   A tela de definição do algoritmo é exibida.
5. Preencha o formulário de Definição de algoritmo.

#### Formulário de Definição de algoritmo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Módulo de criptografia | Somente leitura. O nome do módulo criptográfico selecionado é exibido. |
| Finalidade da criptografia | SMIME Crypto Purpose |
| Algoritmo | Tipo de algoritmo usado para realizar a finalidade da criptografia. O algoritmo também controla a origem da chave. Ajuste automaticamente com base na finalidade de criptografia selecionada. |
| Inscrever-se no módulo de troca de recursos | Permite que clones ou backups obtenham suas próprias chaves exclusivas.<br>**Nota:** Não marque a caixa. |

6. Selecione **Avançar**.
7. Em **Definição do ciclo de vida** , selecione um Ciclo de vida de chave na coluna Aplica-se a.

#### Campos do Ciclo de vida da chave

| | |
|---|---|
| Aplica-se a | Chave selecionada à qual o ciclo de vida se aplica. |
| Para campo | Controle da chave à qual o ciclo de vida se aplica. |
| Tipo | Selecione se a avaliação do ciclo de vida da chave for um valor relativo, um valor absoluto ou nenhum.<br>O valor relativo depende de outras entradas de dados no sistema, como geração de chave, ativação e desativação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| | O valor absoluto é um valor exato, como uma data. |
| Ciclo de vida padrão | Somente leitura. Exibe um valor caso tenha sido definido. |
| Ordem | Insira a sequência na qual processar o estado do ciclo de vida da chave da especificação criptográfica. |
| Duração relativa | Número de anos, meses ou dias em que a chave é válida. |
| Tipo de duração relativa | Duração do ciclo de vida: Anos, Mesesou Dias. |
| Operação relativa | **Antes** ou **Após** . |
| Relativo a | Campo ao qual a duração é relativa. Exibe se uma duração relativa ou operação foi selecionada. |

8. Selecione **Atualizar**.
9. Selecione **Avançar**.
10. Na tela Origem da chave, em **Origem** seleção de campo **Importar do PKCS12** e insira o alias da chave em **Alias da chave** campo.
11. Selecione **Avançar**.
12. Na tela Criação de chave, selecione **Chave de importação** .
13. Na caixa de diálogo Importar armazenamento de chaves/certificado, forneça a senha do armazenamento de chaves e importe o armazenamento de chaves/certificado.
    a. Forneça a senha em **Insira a senha do armazenamento de chaves** campo.
    b. Em **Importar armazenamento de chaves/certificado** campo, selecione **Procurar** e selecione o certificado a ser importado.
    c. Selecione **OK**.
14. Selecione a guia **Chaves do módulo** para exibir as chaves.

As informações seguras das chaves serão armazenadas na guia Chaves do módulo junto com a chave privada e a chave pública. . **Estado do ciclo de vida da chave** está definido como **Ativo** .

### Carregue um certificado de CA

Carregue um certificado de CA (autoridade de certificação) digital para validar certificados de e-mail para comunicação segura.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado de CA**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo Para carregar o certificado de CA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrições |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do certificado de CA. |
| Tipo | O tipo de certificado de CA. |
| Notificação de expiração | Opção para habilitar a expiração. |
| Aviso emitido antes do vencimento (em dias) | Número de dias para enviar um aviso antes da data de vencimento. |
| Ativo | Opção para habilitar o certificado CA. |
| Descrição resumida | Descrição do certificado CA. |

5. Selecione **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Carregue um certificado de e-mail.

### Carregue um certificado de e-mail

Carregue um certificado de e-mail para validar uma assinatura de e-mail de entrada ou criptografar um e-mail de saída ou ambos para comunicação segura.

## Antes de Iniciar

- Para habilitar a assinatura na instância, carregue o par de chaves privada-pública correspondente à conta de e-mail da instância.
- Para habilitar a criptografia na instância e enviar e-mail criptografado para o endereço de e-mail de um destinatário, carregue a chave pública/certificado correspondente ao endereço de e-mail do destinatário.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo para carregar o certificado de e-mail.
4. No formulário, preencha os campos.

### Certificado de e-mail S/MIME

| Campos | Descrições |
|---|---|
| E-mail | Endereço de e-mail para enviar o e-mail. |
| Notificação de expiração | Marque a caixa de seleção para habilitar a expiração. |
| Notificar no vencimento | Adicione a si mesmo para ser notificado antes da expiração. |
| Aviso emitido antes do vencimento (em dias) | Número de dias para enviar o aviso antes da data de vencimento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrições |
|---|---|
| Ativo | Caixa de seleção para habilitar o certificado de e-mail. |
| Senha do armazenamento de chaves | Chave de senha para proteger o arquivo PKCS nº 12. |
| Descrição resumida | A descrição deste certificado de e-mail. |

5. Selecione **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Habilitar Habilitar S/MIME.

#### Habilitar S/MIME

Defina as configurações de S/MIME para e-mails de entrada e saída.

## Habilite S/MIME para e-mails de entrada e saída

Você pode configurar as propriedades de e-mail na página Propriedades de e-mail por meio de **Caixas de correio do sistema** ou **Propriedades do sistema** módulo.

As propriedades de e-mail estão disponíveis em um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Propriedades do E-mail**
- **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**

## Saída da configuração S/MIME

Para criptografia, você deve carregar o certificado de e-mail para os destinatários no formato PEM e os certificados de CA para a autoridade emissora. Para obter mais informações, consulte Carregue um certificado de e-mail e Carregue um certificado de CA.

Para assinar, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importe um par de chaves S/MIME.

### Propriedades de configuração S/MIME de saída

| Configuração | Propriedade relacionada |
|---|---|
| Assine digitalmente seus e-mails de saída. | saída.smime.signing.enabled |
| Envie um certificado público no e-mail de saída. | email.outbound.smime.signing.send_public_cert |
| Criptografe o conteúdo e anexos da mensagem. | e-mail.outbound.smime.encryption.enabled |
| Algoritmo de criptografia. Selecione **CBC-AES** ou **AES-GCM** .<br>**Nota:** Antes de selecionar AES-GCM, verifique se o GCM é compatível com o cliente para S/MIME. | e-mail.outbound.smime.encryption.algo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Entrada de S/MIME

Para descriptografia, você deve carregar o certificado de e-mail para os destinatários no formato PEM e os certificados de CA para a autoridade emissora. Para obter mais informações, consulte Carregue um certificado de e-mail e Carregue um certificado de CA.

Para verificação de assinatura, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importe um par de chaves S/MIME.

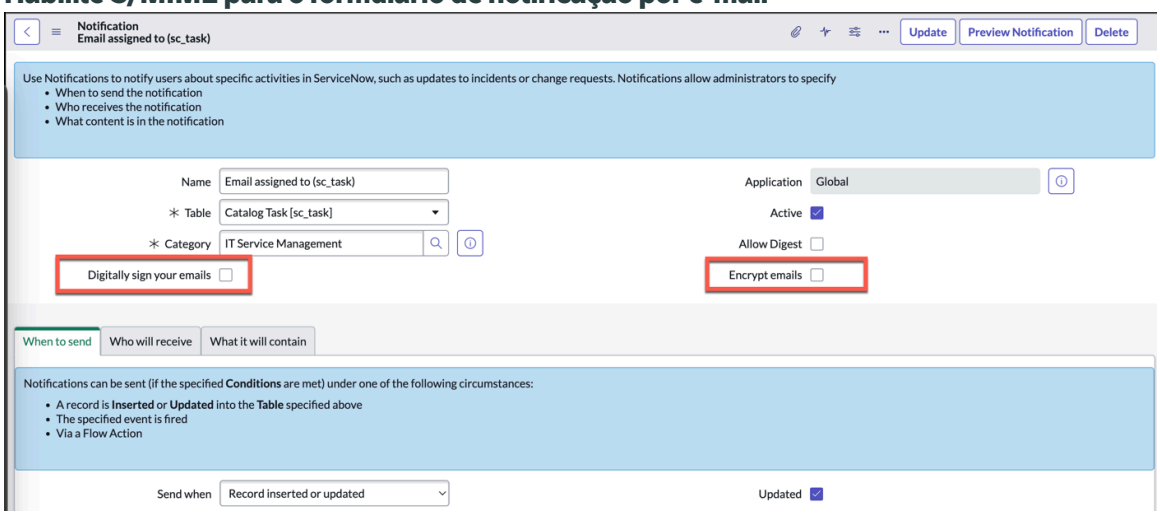
### Propriedades de configuração de entrada S/MIME

| Configuração | Propriedade relacionada |
|---|---|
| Verifique a assinatura dos e-mails de entrada. | email.inbound.smime.verify_sign |
| Descriptografar e-mails de entrada. | email.inbound.smime.decrypt |

## Habilite S/MIME para o formulário de notificação por e-mail

Para assinar ou criptografar digitalmente seus e-mails, acesse **Tudo** > **E-mail** > **Notificações**, selecione **Novo** e selecione **Assine digitalmente seus e-mails** caixa de seleção para assinar digitalmente e-mails e. **Criptografar e-mails** caixa de seleção para criptografias de e-mail.

### Habilite S/MIME para o formulário de notificação por e-mail




Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

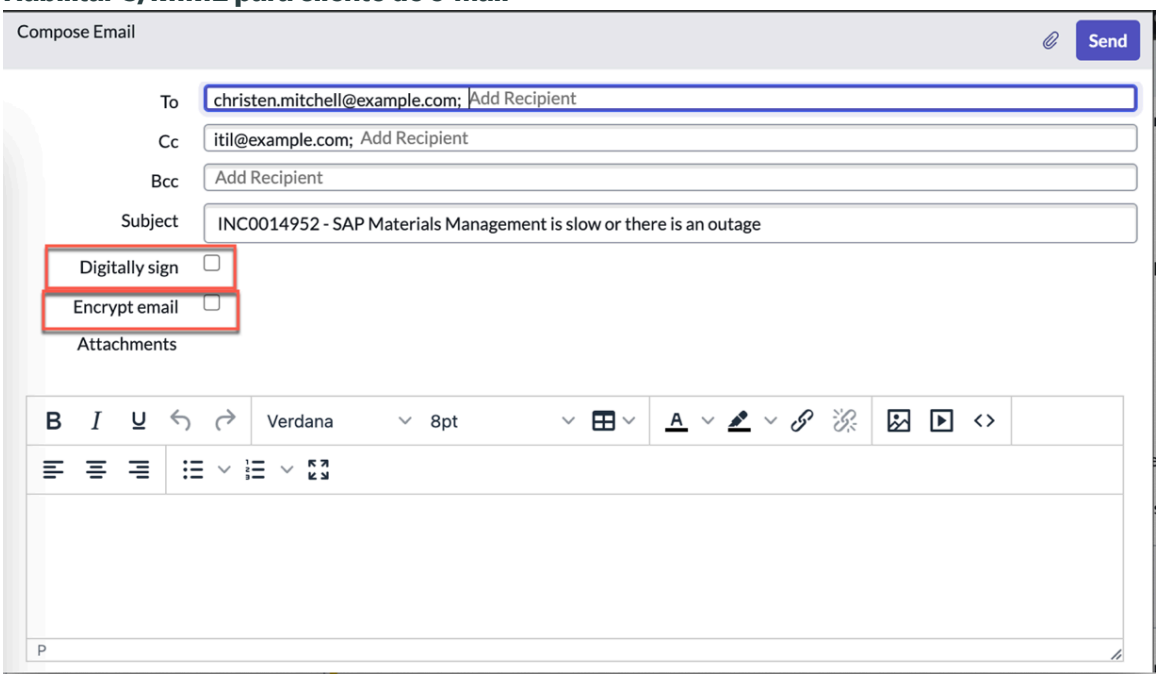
## Habilitar S/MIME para cliente de e-mail

No formulário para compor e-mail, selecione **Assine digitalmente seus e-mails** caixa de seleção para assinar digitalmente e-mails e. **Criptografar e-mails** caixa de seleção para criptografias de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Habilitar S/MIME para cliente de e-mail




### Referência

A seção de referência fornece informações adicionais sobre a administração de e-mail.

#### Limites de tamanho de e-mail

Para evitar problemas com mensagens de e-mail grandes, o sistema impõe limites configurados no tamanho máximo permitido do corpo do e-mail, tamanho total do arquivo do anexo e número de anexos por e-mail.

Um e-mail ou anexo que excede a capacidade do sistema pode não ser processado conforme esperado. Para garantir que seus e-mails e anexos sejam processados conforme o esperado, você pode configurar propriedades que limitam o tamanho de e-mails e anexos.

#### Propriedades do limite de tamanho do corpo da mensagem

Adicione propriedades para controlar o tamanho máximo do corpo do e-mail permitido para mensagens de e-mail de entrada e saída.

## Propriedades

Por padrão, o sistema processa até 524 000 caracteres no e-mail **corpo** e. **texto_corpo** campos.

Você pode adicionar e configurar propriedades do sistema `glide.email.inbound.max_body_chars`e. `glide.email.outbound.max_body_chars`para aumentar ou diminuir os limites de tamanho do corpo do e-mail. O sistema trunca o corpo do e-mail quando excede o limite configurado. Por exemplo, se você configurar o limite de tamanho do corpo de `glide.email.inbound.max_body_chars`a 1 000 caracteres, mas recebe um e-mail de entrada com 2 000 caracteres, o sistema trunca o corpo do e-mail em 1 000 caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades do limite de tamanho do corpo da mensagem**

| Nome | Descrição |
|---|---|
| `glide.email.inbound.max_body_chars` | Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 524.288 |
| `glide.email.outbound.max_body_chars` | Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 524.288 |

**Nota:** Uma propriedade diferente, `com.glide.attachment.max_size`, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui os valores maiores de `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`e. `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

## Processamento do corpo do e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo conforme definido pelo `glide.email.inbound.max_body_chars`propriedade. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não executa ações de e-mail de entrada que seriam acionadas pelo e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário E-mail.
- O sistema registra um aviso e define o campo Cadeia de caracteres de erro no formulário E-mail. A mensagem de log desse e-mail pode ser semelhante a esta: E-mail definido como Receber ignorado porque seu tamanho excede o valor definido em `glide.email.inbound.max_body_chars`.

## Processamento do corpo do e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo conforme definido pelo `glide.email.outbound.max_body_chars`propriedade. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não envia o e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário E-mail.
- O sistema registra um aviso e define o campo Cadeia de caracteres de erro no formulário E-mail. A mensagem de log desse e-mail pode ser semelhante a esta: E-mail definido como envio ignorado porque seu tamanho excede o valor definido em `glide.email.outbound.max_body_chars`. 1337 caractere(s) foram truncados no campo corpo.

### Tópicos relacionados

Propriedades avançadas de e-mail

### Propriedades de limite de anexo

Várias propriedades controlam os limites de anexos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver o status de todos os anexos de e-mail, acesse a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

## Propriedades

Todas as propriedades estão localizadas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Definir qualquer uma das propriedades a seguir com um valor excessivamente grande pode causar problemas de desempenho.

### Propriedades de limite de anexo

| Nome | Descrição |
|---|---|
| *glide.email.inbound.max_attachment_count* | Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30<br>• Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de entrada |
| *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* | Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitido por e-mail de entrada.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 18874368<br>• Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de entrada |
| *glide.email.outbound.max_attachment_count* | Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 30<br>• Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de saída |
| *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes* | Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitido por e-mail de saída. Para enviar um e-mail, o sistema deve codificar o conteúdo do e-mail. Esse processo pode aumentar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedades de limite de anexo**

| Nome | Descrição |
| --- | --- |
| | significativamente o tamanho do e-mail, incluindo todos os anexos. É melhor definir esta propriedade com um valor bem abaixo do tamanho máximo do e-mail.<br>• Tipo: inteiro<br>• Valor padrão: 18874368<br>• Saiba mais: Processamento de anexos de e-mail de saída |

**Nota:** Uma propriedade diferente, *com.glide.attachment.max_size*, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui os valores maiores de *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes*e. *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*.

## Processamento de anexos de e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o número e o tamanho máximo de anexos, conforme definido pelo *glide.email.inbound.max_attachment_counte*. *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes*propriedades. Quando um anexo de um e-mail de entrada excede qualquer um dos valores, o anexo é descartado. Um registro é criado na tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment] que contém o nome do arquivo descartado e o motivo pelo qual ele foi descartado. O arquivo descartado permanece no registro de e-mail [sys_email]. A ordem na qual o sistema processa os anexos determina quais anexos serão descartados. Este pedido pode não ser consistente de e-mail para e-mail.

Quando um anexo de e-mail de entrada é descartado, o sistema também aciona o. *inbound.email_attachments.discarded*evento. Você pode usar o evento para acionar uma notificação que alerta o remetente do e-mail. Para obter um exemplo de uma notificação que pode ser acionada pelo evento, consulte a notificação inativa "Anexos de e-mail de demonstração descartados".

Os anexos de e-mail de entrada são impedidos de anexar ao registro de destino se houver um anexo idêntico.

## Processamento de anexo de e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o número e o tamanho máximo de anexos, conforme definido pelo *glide.email.outbound.max_attachment_counte*. *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*propriedades. Os registros de e-mail são criados a partir de várias origens e podem exceder os limites de anexo configurados.

Os e-mails que estão prontos para serem enviados da tabela E-mail [sys_email] estão sujeitos aos limites de anexo de saída. Os e-mails que excedem o limite acionam um aviso no log do sistema de e-mail e são enviados com anexos até o número máximo ou o tamanho total do arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A mensagem de log desse e-mail pode ser semelhante a esta: Tamanho máximo combinado do anexo excedido. (máx: 15728640 bytes). Um ou mais registros de anexo ignorados.

## E-mails para notificações, relatórios agendados e tabelas exportadas

As notificações podem ser definidas para incluir todos os anexos do registro que aciona a notificação. Se os anexos excederem qualquer um dos limites de anexos de e-mail de saída, o sistema excluirá os anexos em excesso do e-mail e registrará uma mensagem de aviso.

Os relatórios podem ser programados para distribuição de e-mail como anexos. Relatórios grandes podem exceder o limite de tamanho do anexo de saída. Nesse caso, o sistema envia o e-mail do relatório programado sem o relatório anexado e registra uma mensagem de aviso. Para evitar o problema, envie links para relatórios grandes em vez de enviar os relatórios como anexos.

Se um usuário tentar exportar vários registros de uma lista que excede um limite de aviso configurado, uma caixa de diálogo oferecerá a opção de enviar por e-mail os registros exportados como um anexo. Se o anexo exceder o limite de tamanho do anexo de saída, o sistema enviará o e-mail sem a lista de registros exportada anexada e registrará uma mensagem de aviso em log.

### Verifique o status dos endereços de e-mail devolvidos

Escolha o registro de endereço de e-mail que você deseja modificar e atualize o campo de estado conforme necessário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.
2. No estado do endereço de e-mail, selecione o estado e escolha o estado desejado para bloquear ou desbloquear o endereço de e-mail

   **Importante:** Antes de modificar o status, aborde o motivo da falha desse endereço de e-mail específico.

3. Selecione o ícone Confirmar ( para confirmar o status.

### Formulário Critérios do usuário

Os critérios do usuário permitem que você permita o acesso aos usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os administradores podem controlar o acesso criando e aplicando critérios do usuário. Os registros de critérios do usuário definem condições que são avaliadas em relação aos registros do usuário. Quando os critérios do usuário são definidos, os registros ficam visíveis somente para usuários aprovados nas condições definidas.

#### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome dos critérios do usuário. |
| Usuários | Usuários que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear usuários para selecionar usuários. Clique no ícone Adicionar-me para |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de critérios do usuário

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | adicionar a si mesmo como usuário. Clique no ícone Adicionar endereço de e-mail para adicionar o endereço de e-mail de um usuário. |
| Grupos | Grupos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear grupos para selecionar os grupos.<br>**Nota:** Use grupos em vez dos critérios de usuário avançados para obter seus dados em cache. |
| Funções | Funções que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear funções para selecionar as funções. |
| Avançado | Opção para criar um script para os critérios do usuário.<br>**Nota:** Use grupos em vez dos critérios de usuário avançados para obter seus dados em cache. |
| Aplicação | Esse campo é definido automaticamente. |
| Ativo | Opção para ativar estes critérios de usuário para uso. |
| Empresas | Empresas que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear empresas para selecionar as empresas. |
| Localizações | Locais que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear locais para selecionar os locais. |
| Departamentos | Departamentos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear departamentos para selecionar os departamentos. |
| Corresponder tudo | Opção para tornar todas as condições necessárias quando os critérios do usuário são aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como empresas, locais, departamentos e assim por diante. |

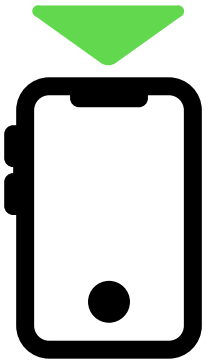
## Notificações do sistema

Configure notificações para alertar os usuários sobre mudanças de registro que podem preocupá-los. Você pode notificar os usuários por e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou aplicativo de envio de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Primeiros passos

| Notificações por e-mail e SMS | Notificações por push | Aplicações de envio de mensagens |
|---|---|---|
| |  | |
| Use notificações por e-mail para enviar notificações por e-mail ou SMS de usuários selecionados no sistema | Notificações por push para dispositivos móveis | Use o app Now Actions para configurar os aplicativos de envio de mensagens para sua instância |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Notificações por e-mail e via SMS

Use notificações por e-mail para enviar notificações por e-mail ou SMS de usuários selecionados sobre atividades específicas no sistema, como atualizações de incidentes ou solicitações de mudança.

**Importante:** Os provedores de serviços, como AT&T e Verizon, podem em breve descontinuar o. **e-mail para texto** funcionalidade. Consulte Uso do Notify com SMS Para entrega de SMS.

As notificações por e-mail permitem que os administradores especifiquem:

- Quando enviar a notificação
- Quem recebe a notificação
- Qual o conteúdo da notificação
- Se a notificação pode ser entregue em um resumo do e-mail e, em caso afirmativo, o conteúdo resumido

Opções adicionais de notificação por e-mail estão disponíveis. Você pode inscreva-se para receber notificações e os administradores podem fazer alguns notificações obrigatórias .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores também têm a opção de converter notificações por e-mail existentes em um formato HTML avançado. Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
- Os scripts de e-mail são condensados em uma única linha fácil de ler que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links desfeitos, itens como imagens e incidentes, vinculados a URLs relativos a uma instância, são convertidos em links absolutos. Por exemplo, se um incidente for vinculado usando uma URL relativa, o link será convertido em um link absoluto.

**Nota:** O formato HTML avançado é o padrão para todas as novas notificações por e-mail.

**Nota:** As instâncias não podem enviar ou receber mensagens de e-mail criptografadas. O sistema remove o corpo do e-mail criptografado porque não pode processar o conteúdo criptografado em texto simples ou HTML.

Uma notificação por e-mail também pode ser enviada como uma notificação por SMS se o destinatário tiver assinado a notificação em um canal de SMS. O sistema usa a linha de assunto da notificação por e-mail e a converte em uma mensagem SMS. Se o administrador não quiser usar o assunto da notificação por e-mail para a notificação por SMS, ele poderá definir uma mensagem SMS alternativa no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Para mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.

Para obter mais informações sobre como configurar notificações por SMS, consulte KB0712569 .

Se você quiser mudar como a instância processa e-mails de entrada, consulte Ações de e-mail de entrada. Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos de mensagens que o sistema exibe quando notificações ou ações de e-mail de entrada não são processadas.

### Criar categorias de notificação

Você pode criar categorias de notificação para identificar e agrupar notificações relacionadas listadas nas configurações de notificação para seus usuários.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar novas categorias, revise as categorias de notificação do sistema de base na tabela Categorias de notificação [sys_notification_category] para determinar se você precisa de uma nova categoria.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Categorias de Notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira **Nome** da categoria para identificar a família de notificações.
   Forneça um nome de categoria que seja significativo para seus usuários, para que eles possam encontrar facilmente suas notificações na categoria apropriada nas configurações de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira um **Descrição resumida** para identificar a categoria.
5. Selecione **Enviar**.

### Resultado

O sistema adiciona a nova categoria à tabela Categorias de notificação [sys_notification_category]. Depois de criar pelo menos uma notificação ativa que usa a nova categoria, a categoria e a notificação são listadas nas Preferências de notificação para usuários (**Menu "User" (Usuário)** > **Preferências** > **Notificações** > **Notificações do sistema**).

## Criar uma notificação por e-mail

Crie uma notificação por e-mail especificando quando enviá-la, quem a recebe, o que ela contém e se ela pode ser entregue em um resumo por e-mail.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Considere os itens a seguir ao criar ou atualizar uma notificação:

- Os destinatários de notificações devem ser usuários ativos e ter definido um endereço de e-mail válido.

  Usuários ou membros de grupos do ServiceNow devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device]. Se os usuários não tiverem um perfil ativo e um endereço de e-mail válido, as notificações não serão recebidas.

- Os destinatários de notificações devem ter habilitadas as preferências de notificação apropriadas.

  Se a notificação for assinável, cada ServiceNow o usuário ou membro do grupo deve ter a notificação e os canais (dispositivos) da notificação habilitados em preferências de notificação . Os administradores podem entrar no perfil dos usuários para revisar e configurar as preferências de notificação deles.

- Para que sua notificação por e-mail também seja enviada como uma notificação por SMS, os destinatários devem assinar as notificações pelo canal SMS. Para mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.
- Após criar ou atualizar a notificação, use a opção **Visualizar Notificação** para analisá-la. Por exemplo, você pode testar links que você pode ter adicionado e verificar os destinatários da notificação. Para obter detalhes, consulte Visualizar notificações por e-mail.
- Para obter informações sobre operadores disponíveis para filtros e consultas, consulte Operadores disponíveis para filtros e consultas .

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista ao vídeo para saber mais sobre as ações que a instância pode executar em resposta a mensagens de usuários e mostra como criar ou modificar notificações por e-mail para os usuários.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Use as seguintes guias no formulário Notificação a fim de configurar uma notificação por e-mail:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Quando enviar** - Condições necessárias para enviar a notificação.
- **Quem receberá** Destinatários da notificação.
- **O que ele conterá** - Conteúdo da notificação.
- **Que Resumo conterá** - Conteúdo do resumo do e-mail se a notificação puder ser entregue em um resumo.

**Nota:** Se você não vir todos os campos no formulário, alterne para **Avançado** exibição.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário de notificação, conforme apropriado.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para a notificação por e-mail. Nomes descritivos ajudam a identificar a finalidade da notificação por e-mail. Por exemplo, Incidente aberto e não atribuído. |
| Tabela | Selecione a tabela do banco de dados à qual vincular a notificação, por exemplo Incidente [incidente].<br>**Importante:** Não selecione a tabela Tarefa [task]. Esta tabela é para estender outras tabelas. Não há suporte para notificações executadas diretamente na tabela de tarefas.<br>**Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da aplicação aparecem na lista. |
| Tipo | Selecione o tipo de notificação que você está criando: E-MAIL ou Convite de reunião. |
| Ativo | Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail. |
| Categoria | Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa notificações relacionadas. Esta notificação, se ativa e assinável, está listada no selecionado **Categoria** nas preferências de notificação para cada usuário ( **Notificações** Na janela Configurações do sistema).<br>**Nota:** Não deixe a categoria como **Sem categoria** , pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações.<br>Se você precisar de uma nova categoria, consulte Criar categorias de notificação . |
| Permitir resumo | Se for um, marque a caixa de seleção resumo do e-mail será criado para a notificação. Se selecionado, o **Que Resumo conterá** é exibida para criar o conteúdo resumido. |
| Descrição | Digite uma descrição para esta notificação. |

4. Preencha os campos em **Quando enviar** .

**Nota:** Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham um assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicatas controla essa funcionalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Enviar quando | Selecione em que condição a notificação será enviada:<br>○ Quando um registro é inserido ou atualizado<br>○ Quando um evento específico é disparado<br>○ Quando Etapa de notificação No Flow Designer |
| Peso | [Obrigatório] Defina um valor numérico para a prioridade de notificação relativa a notificações duplicadas.<br><br>As notificações que têm a mesma tabela de destino e os mesmos destinatários serão consideradas duplicadas se os pesos forem diferentes. Se os pesos forem os mesmos, uma avaliação adicional será feita para verificar se o assunto e o corpo (excluindo a marca d'água) são os mesmos para se qualificar como notificação duplicada. Quando há notificações duplicadas, o sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. Todas as outras notificações são movidas da Caixa de saída para a caixa de correio ignorada. O valor padrão 0 faz com que o sistema envie a notificação (supondo que as condições sejam atendidas).<br><br>Por exemplo, suponha que um agente da central de serviços adicione um comentário a um incidente e logo em seguida o encerre. Por padrão, essas ações acionam as notificações Incidente comentado e Incidente encerrado.<br><br>No entanto, ambas as notificações são da tabela Incidente e também notificam o solicitante do incidente. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto, que, nesse caso, é a notificação de Incidente encerrado.<br><br>**Nota:** O trabalho agendado do remetente SMTP determina com que frequência enviar e-mail. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto. |
| Condições | Use o construtor de condições para selecionar as condições sob as quais esta notificação será enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderado** Para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica. |
| Inserido | Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **Registro inserido ou atualizado** . |
| Atualização em | Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **Registro inserido ou atualizado** . |
| Nome do evento | Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **O evento foi disparado** . |
| Condição avançada | Crie um script para executar determinadas ações, como enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, alterar valores de campo ou alterar as propriedades do sistema.<br><br>A condição avançada o script deve retornar **verdadeiro** ou defina uma variável de resposta global como **verdadeiro** para enviar a notificação.<br><br>O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ◦ *current*: Contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.<br>◦ *event*: Contém o evento que acionou a notificação.<br>**Nota:** . **Condição avançada** o campo é avaliado além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação. |

5. Preencha os campos em **Quem receberá** .

O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

**Dica:** Considere limitar a lista de destinatários de qualquer notificação a 1000 usuários. Por padrão, se uma notificação tiver mais de 100 destinatários pretendidos, o sistema criará várias mensagens de notificação com até 100 destinatários cada. Se você quiser mudar o limite de destinatários, defina a propriedade do sistema *glide.email.smtp.max_recipients*.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuários | Selecione os usuários cujos usuários você deseja que recebam a notificação por e-mail. Você pode pesquisar usuários com o ícone de pesquisa de referência ou adicionar manualmente seus endereços de e-mail. Esta lista de usuários é estática. |
| Usuários/ grupos em campos | Selecione os campos do registro de destino que fazem referência às tabelas Usuário [sys_user] ou Grupo [sys_user_group]. O sistema envia a notificação para usuários ou grupos em cada campo selecionado. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incidente], você poderá selecionar **Aberto por** campo para enviar a notificação para usuários ou grupos que abriram o incidente. Esta lista de usuários ou grupos é variável e depende dos valores do registro de tarefa associado. Você também pode selecionar um campo que inclua uma cadeia de caracteres de endereço de e-mail para enviar uma notificação para esse endereço.<br>**Nota:** Você pode percorrer com pontos os valores nos campos de referência selecionando o sinal de adição no seletor de campo e, em seguida, selecionando o campo relacionado.<br>Se você endereçar a notificação a um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário. |
| Grupos | Selecione os grupos dos quais você deseja receber a notificação por e-mail. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática.<br>**Nota:** Os membros do grupo receberão notificações individuais somente se **Incluir membros** está selecionado no registro do grupo. |
| Excluir delegações | Selecione esta opção para ajudar a impedir que a instância envie notificações por e-mail para delegados dos usuários e membros dos grupos selecionados. |
| Enviar ao criador do evento | Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação para a pessoa que executou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não estiver especificado em um dos campos Destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão.<br><br>Se você quiser saber por que não está recebendo determinadas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Notificações por e-mail de solução de problemas - Enviar para o Criador de eventos por ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no Comunidade ServiceNow. |
| O parâmetro 1 do evento contém destinatário | Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando **Quando enviar** o campo está definido como **O evento foi disparado** . |
| O parâmetro 2 do evento contém destinatário | Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando **Quando enviar** o campo está definido como **O evento foi disparado** . |
| Sujeito à assinatura | Marque esta caixa de seleção para permitir que todos os usuários assinem esta notificação. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura.<br><br>**Nota:** Se o registro contiver dados confidenciais ou protegidos, considere restringir a lista de destinatários somente aos usuários e grupos que normalmente têm acesso a ela e não habilite o. **Assinatura** opção. Você também pode configurar o conteúdo da notificação para que os dados privados ou confidenciais não sejam expostos. Por exemplo, você pode inserir um link de volta para o registro associado, para que os detalhes não sejam revelados na notificação. |

O sistema não exclui destinatários com base em controles de acesso. Os destinatários podem receber e-mails sobre registros que normalmente não podem acessar na interface do usuário. Por exemplo, os solicitantes podem receber e-mails sobre incidentes e solicitações de catálogo abertas em seu nome, mesmo que normalmente não tenham acesso a esses registros. Se uma notificação incluir os detalhes do registro, verifique se todos os destinatários precisam desses detalhes.

**Nota:** Por padrão, o sistema não envia notificações por e-mail para si mesmo. Por exemplo, uma notificação por e-mail de instanceABC@service-now.com não é enviada para instanceABC@service-now.com. O sistema ajuda a evitar esse comportamento para evitar loop.

6. Preencha os campos em **O que ele conterá** .
   O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo de e-mail | Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo à notificação por e-mail. Você só pode selecionar um modelo de e-mail que atenda a uma das seguintes condições:<br>○ compartilha o mesmo escopo e tabela que a notificação<br>○ compartilha o mesmo escopo, mas não tem tabela especificada<br>○ compartilha a mesma tabela e está no escopo global |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Assunto | Insira a linha de assunto da mensagem de e-mail. O assunto pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **Assunto** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.<br><br>Se seus destinatários assinarem a notificação por e-mail em um canal SMS, o sistema enviará o assunto da notificação por e-mail como uma mensagem SMS. Para enviar uma mensagem SMS diferente, preencha **SMS alternativo** campo no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail. |
| Mensagem HTML | Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail. A mensagem pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho.<br><br>. **HTML da mensagem** o campo ficará visível somente se você definir o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **HTML somente** .<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **HTML da mensagem** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.<br><br>Para evitar adicionar mais `<p>`e. `<div>`para suas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por ServiceNow funcionário em Comunidade ServiceNow. |
| Alternativa de SMS | Insira a mensagem de notificação a ser enviada para um dispositivo SMS. A mensagem alternativa SMS está limitada a 140 caracteres.<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **SMS alternativo** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.<br><br>Se você não preencher **SMS alternativo** Neste formulário ou no modelo de e-mail, o sistema usa o assunto da notificação por e-mail como a mensagem SMS. |
| Importância | Defina a importância da mensagem de e-mail como baixa ou alta. |
| Tipo de conteúdo | Selecione o tipo de conteúdo para a notificação por e-mail:<br>○ HTML e texto simples<br>○ Apenas HTML<br>○ Somente texto simples<br>Por padrão, **HTML somente** está habilitado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Incluir anexos | Marque esta caixa de seleção para enviar todos os anexos do registro de acionamento como anexos de e-mail. |
| Omitir marca d'água | Use esta caixa de seleção para aplicar ou remover a marca d'água anexada a cada e-mail. Se o e-mail não contiver uma marca d'água, o sistema revisa as condições das ações de entrada para criar ou atualizar registros de tarefa. Para obter mais informações e uma maneira alternativa de ocultar marcas d'água, consulte Marcas d'água em e-mails de notificação. |
| Texto da Mensagem | Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **Somente texto sem formatação** .<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **Texto da mensagem** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. |
| De | Insira o endereço de e-mail que você deseja que a notificação por e-mail use no campo De. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo.<br><br>A mudança deste endereço pode exigir uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail , Por exemplo, ao usar registros SPF (Sender Policy Framework) para detecção de spam. |
| Responder para | Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder à notificação por e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo. Não é possível adicionar mais de um endereço de e-mail neste campo.<br><br>A mudança deste endereço requer uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail . |
| Apenas mensagem por push | Selecione esta opção para enviar esta notificação somente como uma notificação por push para um dispositivo móvel. . Notificação por push o recurso deve estar ativo. |
| Enviar mensagens | Associe uma ou mais mensagens por push a esta notificação. . Notificação por push o recurso deve estar ativo.<br><br>**Nota:** A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela. |

7. Se você selecionou **Permitir resumo** preencha os campos em **Que Resumo conterá** para criar o conteúdo resumido do e-mail para a notificação.
   O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Modelo de Resumo | Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo do e-mail. |
| Assunto de Resumo | Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **Assunto** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. |
| HTML de Resumo | Insira o conteúdo recorrente do resumo do e-mail. O conteúdo resumido pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho.<br><br>Para evitar adicionar mais `<p>` e. `<div>` para o resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por ServiceNow funcionário em Comunidade ServiceNow. |
| Separador de Resumo (HTML) | Use a linha para separar cada item resumido no resumo. |
| Resumo de | Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo.<br><br>A mudança deste endereço requer uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail . |
| Resposta Resumida a | Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo do e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo.<br><br>A mudança deste endereço requer uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail . |
| Texto de Resumo | Insira o conteúdo recorrente do resumo de e-mail a ser enviado em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **Somente texto sem formatação** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Separador de Resumo (texto) | [Opcional] Use o caractere de traço como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **Somente texto sem formatação** . |

Ao salvar ou atualizar a notificação, o e-mail **Resumo** a opção está disponível para a notificação nas configurações de notificação de seus usuários.

8. Ao terminar de criar a notificação, selecione **Enviar** ou, se você terminar de modificar a notificação, selecione **Atualizar** .

### O que Fazer Depois

Use **Notificação de visualização** opção para verifique sua notificação , por exemplo, você pode ver:

- Como os campos **Assunto** e **Mensagem** são mostrados.
- Quais usuários receberão ou não a notificação, incluindo os motivos pelos quais os usuários não a receberão.

## Converta notificações por e-mail legadas em HTML avançado

Por padrão, novas notificações por e-mail são criadas no formato HTML avançado. Mas você também pode converter notificações legadas em HTML avançado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Em **Notificações por e-mail** tela de lista, selecione o nome da notificação por e-mail que você deseja converter.
3. Clique em **O que ele conterá** .
4. Selecione **Alterne para o Editor de HTML avançado** .

O sistema copia qualquer HTML bruto do **Mensagem** E o converte em HTML avançado no **HTML da mensagem** campo. Além disso, todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente no Script de e-mail [sys_script_email] a tabela e são substituídas no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo da notificação.

**Nota:** A cadeia de caracteres "div" na parte inferior da tela mostra a localização do cursor no **HTML da mensagem** campo. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um HTML marcador.

### O que Fazer Depois

Quando você converte uma notificação por e-mail que foi criada em uma versão anterior ao Eureka em HTML avançado, os scripts de e-mail são movidos automaticamente para a tabela Script de e-mail [sys_script_email] e um marcador de script incorporado com o nome do script é inserido automaticamente no corpo da notificação.

Ao criar novas notificações por e-mail, escreva scripts de e-mail usando **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, adicione um mail_script:nome do script marcador de script incorporado ao corpo da notificação por e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações por e-

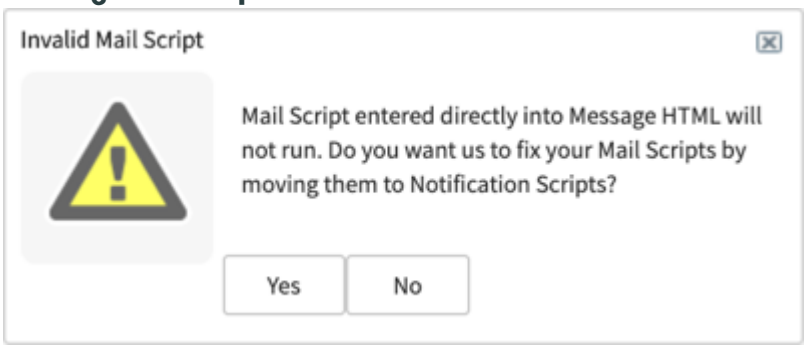
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mail. Tudo o que você precisa para copiar e colar de uma notificação para a próxima é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail, qualquer texto delimitado por <mail_script> </mail_script> no corpo de uma notificação ou modelo de e-mail novo ou convertido que é salvo no registro, uma mensagem pergunta se o script de e-mail deve ser convertido.

**Mensagem de script de e-mail inválida**




Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha ao ser executado de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim** , O script é adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e é substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado. Você pode exibir os scripts de e-mail em seu formulário original abrindo a notificação por e-mail e clicando em **Mostrar scripts de notificação** link relacionado.

### Controle a visibilidade dos registros de e-mail gerados por notificações

Defina condições que restrinjam o acesso de leitura aos registros de e-mail de destino que contêm informações confidenciais.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a tabela Restrição de acesso a e-mail [email_access_restriction] para definir condições que controlam o acesso de leitura a um registro de e-mail gerado por uma notificação que contém informações confidenciais. Essas condições são processadas pela ACL do sistema de base para a tabela E-mail [sys_email].

Quando você especifica condições para restringir o acesso a uma notificação, os registros de e-mail ficam visíveis somente para usuários que correspondem às condições especificadas para a notificação.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Restrição do Acesso aos E-mails**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Notificação | Escolha a notificação que gera o registro de e-mail que deve ser restrito. |
| Aplicação | Exibe o escopo da aplicação. |
| Tabela | Exibe a tabela de destino da notificação selecionada. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição | Use o construtor de condições para determinar quem pode acessar o registro de e-mail. As condições devem ser avaliadas como verdadeiras para habilitar o acesso de leitura ao registro de e-mail. |
| Descrição | Insira uma descrição resumida da restrição de acesso de leitura. |

4. Clique em **Enviar**.

### Condições avançadas para notificações por e-mail

Use uma condição avançada para enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, valores de campo alterados ou propriedades do sistema.

Para enviar uma notificação usando uma condição avançada, você pode:

- Chame uma função que retorne um valor, ou
- Defina a variável global `resposta` usando um script

Por exemplo, no código a seguir, você chama uma função para impedir que o sistema envie uma notificação por e-mail se o remetente de uma solicitação de autoatendimento for membro do grupo XYZ:

```
(function() {
  var groupMember = gs.getUser();
  return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Como alternativa, você pode criar script da mesma condição avançada usando `resposta` variável:

```
var groupMember = gs.getUser();
  if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
    answer = false;
  } else {
    answer = true;
  };
```

Observe que o script deve definir `resposta` variável para **verdadeiro** para enviar a notificação. Se você não script condicionais, o valor de `resposta` é igual ao último valor definido para a variável.

Você pode adicionar uma condição baseada em script no **Condição avançada** Configurando o formulário Notificação por e-mail e adicionando o campo. Você pode acessar o campo em **Avançado** exibir sem configurar o formulário.

O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais de regra de negócio:

- atual: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.
- evento: contém o evento que acionou a notificação.

**Nota:** . **Condição avançada** o campo é avaliado além de outras condições definidas na notificação. . **Condição** e. **Condição avançada** deve ser avaliado como verdadeiro para enviar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Criar uma notificação por e-mail

### Edite o conteúdo HTML em uma notificação por e-mail

Para obter controle adicional sobre o conteúdo de uma notificação por e-mail, você pode editar o HTML subjacente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra um registro de notificação por e-mail.
3. No formulário, abra **O que ele conterá** .
4. Em **HTML da mensagem** , clique no ícone do código-fonte ( ) Para abrir o editor de código-fonte HTML.

5. Faça as mudanças necessárias no HTML.
6. Na janela, clique em **OK** .
7. No formulário, clique em **Atualizar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Anexos de documentos em uma notificação por e-mail

Você pode anexar documentos e relatórios a notificações por e-mail criando scripts ou vinculando ao sys ID do registro.

Você pode incluir todos os anexos do registro de origem com a notificação. Por exemplo, se uma atualização de incidente gerar uma notificação, você poderá incluir todos os anexos do registro de incidente com a notificação. Para incluir todos os anexos do registro de origem, acesse **Exibição avançada** e marque a caixa de seleção para **Incluir anexos** em **O que ele conterá** . As mensagens de e-mail, incluindo anexos, não podem exceder o tamanho máximo de e-mail. Este tamanho inclui a codificação MIME. Para obter detalhes sobre codificação MIME, consulte Restrições de tamanho do serviço de e-mail.

## Anexando documentos com script

Usando scripts, você pode anexar documentos vinculando-os a eles ou anexar vários tipos de relatórios especificando seus IDs no sistema.

## Vincular a um anexo

Você pode adicionar um anexo a uma notificação vinculando-o ao registro de anexo na mensagem da notificação. Ao clicar no link, os destinatários de e-mail fazem login na instância para exibir o registro do anexo.

Vincular registros de anexo dessa maneira requer o uso de script de notificação por e-mail. Por exemplo:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

## Anexando relatórios usando o SYS ID

Você também pode anexar vários tipos de relatórios, incluindo medidores, painéis e gráficos, a uma notificação. Os scripts para anexar esses relatórios usam a seguinte sintaxe:

```
${report:X:Y}
```

em que:

X é o tipo de relatório que você deseja anexar (reportID, gaugeID, dashboardID ou chartID).

Y é o sys ID do relatório, medidor, painel ou gráfico a ser anexado.

Por exemplo:

- (Report:reportID:<abc123>)
- (Report:gaugeID:<abc123>)
- (Report:dashboardID:<abc123>)
- (Report:chartID:<abc123>)

**Nota:** Relatórios dinâmicos multinível não podem ser anexados a notificações por e-mail.

### Quebras de linha em notificações por e-mail e HTML avançado

O HTML avançado fornece controle adicional sobre quebras de linha em suas notificações e modelos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para fornecer controle sobre quebras de linha, um **Novas linhas para HTML** a caixa de seleção está disponível em **Script de e-mail** formulário.

Selecionando **Novas linhas para HTML** a caixa de seleção indica que o método para lidar com quebras de linha em versões anteriores é transferido para notificações e modelos por e-mail. Quando uma notificação ou modelo por e-mail é convertido em HTML avançado, o. **Novas linhas para HTML** a caixa de seleção é marcada automaticamente.

Para novos scripts de e-mail, adicione quebras de linha HTML corretas às declarações template.print().

Se uma notificação ou modelo por e-mail não for convertido em HTML avançado, as novas linhas serão encapsuladas automaticamente com  marcadores, iguais às versões anteriores. Os scripts de e-mail antigos ainda funcionam. No entanto, o administrador não aproveita os benefícios de trabalhar no formato HTML avançado e não tem tanto controle sobre a formatação HTML exata.

## Quebras de linha HTML em novos scripts

Ao gravar novos scripts, insira quebras de linha HTML explícitas e limpe **Novas linhas para HTML** Para que nenhum marcador HTML seja injetado quando as notificações por e-mail forem geradas. Para notificações e modelos existentes, substitua as chamadas de função JavaScript template.print(") por template.print(" <br />"). Essa substituição oferece melhor controle sobre a formatação HTML das notificações por e-mail.

### Visualizar notificações por e-mail

Você pode visualizar a aparência das notificações antes de habilitar a instância para enviá-las.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Você pode visualizar ambos os tipos de notificações conforme especificado pelo **Quando enviar** Campo no formulário Notificação:

- **Registro inserido ou atualizado** : Uma mudança no registro na instância aciona a notificação.
- **O evento foi disparado** : Um evento, como a expiração de um certificado ou uma ação de e-mail de entrada, aciona a notificação.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação ou crie uma.
   Você deve salvar o registro antes de exibir a visualização com precisão.
3. Clique em **Notificação de visualização** no cabeçalho do formulário.
4. Na janela Visualização de notificação, verifique se a notificação funciona conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Visualize registros desta Origem de detalhamento | O tipo de evento que aciona a notificação. Esta lista será exibida se você visualizar uma notificação acionada por evento. Selecione uma das seguintes propriedades:<br>○ **Evento gerado** : Visualize a notificação com um evento genérico que o visualizador cria. Na verdade, isso não gera um registro de evento.<br>○ **Evento existente** : Visualize com um registro de evento existente na instância. Se você selecionar esta opção, selecione o evento em **Registro de evento** campo. |
| Registro de evento | Um evento existente para visualizar uma notificação criada por evento. Esta opção será exibida se você selecionar **Evento existente** como o tipo de evento (somente para notificações acionadas por evento). |
| Criador de Evento | O usuário que aciona a notificação para a visualização. O criador do evento assume como padrão o usuário que clicou **Notificação de visualização** .<br>Você pode mudar o criador conforme necessário. Você pode mudar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação. |
| Visualizar registro | O registro que aciona a notificação para visualização. O registro de visualização assume como padrão um dos registros na tabela especificada em **Tabela** Campo no formulário Notificação por e-mail.<br>Você pode mudar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação. |
| Usuários | Os usuários que receberão a notificação, conforme especificado em **Quem receberá** Seção do formulário Notificação por e-mail:<br>○ Todos os usuários que você especificar no formulário serão exibidos, mas somente os usuários que realmente receberão a notificação com as configurações de visualização atuais serão exibidos em texto preto.<br>○ Os usuários especificados, mas por qualquer motivo, não receberão a notificação, aparecem em texto tachado em vermelho. Coloque o cursor sobre qualquer um desses nomes para ver o motivo pelo qual o usuário não receberá a notificação. Por exemplo, um motivo pode ser que as configurações de notificação do usuário estejam desativadas. |
| Corpo e assunto | O conteúdo da notificação conforme definido pelo modelo. . **Assunto** e. **Corpo** as seções na visualização exibem o conteúdo no correspondente **Assunto** e. **Mensagem** campos no modelo.<br>Se o modelo incluir um link para o registro que acionou a notificação, o. **Visualizar registro** o link é usado. Clique no link para ir para esse registro. |

**5.** Depois de revisar a notificação, saia da janela de visualização.

**6.** Faça as mudanças necessárias na notificação ou no modelo, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fuso horário para notificações por e-mail

Uma propriedade do sistema controla o fuso horário que a instância usa para o carimbo de data e hora de uma mensagem.

O carimbo de data e hora de uma notificação usa o fuso horário do sistema, não o fuso horário de qualquer destinatário. A propriedade E-mail e-mail.append.timezone controla se o fuso horário deve ser anexado. Se verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a todos os campos Data/Hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST).

### Especifique endereços de e-mail de saída alternativos para notificações

Por padrão, o sistema envia todas as notificações por e-mail de saída do endereço de e-mail padrão da instância, mas você pode especificar um endereço alternativo.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para organizações que precisam enviar mensagens de e-mail de endereços de e-mail específicos, como de várias centrais de serviços, ou desejam enviar notificações em idiomas diferentes, a plataforma oferece suporte à configuração de vários endereços de saída.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione um registro de notificação existente para o evento desejado, como **Incidente encerrado** .
3. Crie uma cópia desta notificação para cada endereço de e-mail de saída.
4. Abra uma das cópias de notificação e clique em **Exibição avançada** link relacionado.
5. Em **O que ele conterá** , Adicione um endereço de e-mail ao campo De que seja diferente do endereço da instância padrão.
   Para obter mais informações sobre como construir o endereço de origem, consulte a seção 3.6.2 de RFC 2822 .
6. Adicione um endereço de e-mail diferente do **De** endereço para **Responder a.** se você quiser que as respostas a esta notificação sejam enviadas para um endereço diferente.

   O sistema verifica o. **De** campo para um endereço. Se este campo estiver vazio, o sistema usará o endereço padrão da instância. . **Responder a.** o campo estiver vazio, todas as respostas serão enviadas para o endereço do qual a notificação foi enviada. . **Responder a.** o campo contém um endereço de e-mail e, em seguida, o sistema envia todas as respostas à notificação para este endereço.
7. Crie condições mutuamente exclusivas para notificações do mesmo tipo, para que somente a notificação desejada seja enviada quando o evento for disparado.

   Por exemplo, se **Empresa** é um determinado valor, então a notificação vem de um endereço de e-mail exclusivo inserido em **De** campo.
8. Clique em **Atualizar**.

### Especifique um endereço de e-mail de saída para um idioma específico

Você pode especificar um endereço de e-mail diferente para cada idioma compatível com sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Crie ou copie um registro de notificação para o evento desejado.
2. Em **O que ele conterá** , insira um novo endereço de e-mail em **De** campo.
3. Crie o. **Assunto** e. **Mensagem** conteúdo no idioma desejado.
4. Em **Quando enviar** crie uma condição da seguinte forma:
   a. Na lista de **Condição** campos, selecione **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista de seleção.
   b. Na lista de seleção de **Campos relacionados** , selecione o campo que identifica o destinatário.

      Por exemplo, selecione **Solicitante** > **Usuário** campos para enviar a notificação para o usuário que chamou um incidente, ou **Atribuição a** > **Usuário** campos para enviar a notificação ao usuário ao qual um incidente está atribuído.
   c. Na lista de seleção de campos do usuário, selecione **Idioma** .
   d. Selecione **.** operador.
   e. Conclua a condição selecionando o idioma do usuário desejado.
5. Clique em **Atualizar**.
   Todas as notificações desse evento se originam do endereço de e-mail especificado e são enviadas no idioma do destinatário.

#### Notification variables

Use notification variables to display dynamic information in the body of a notification such as a field value, a link to a record, or a link to system preferences.

## Sintaxe

Specify a notification variable using this syntax:

```
${variable-name+variable-parameters}
```

The *variable-name* portion is always required. Not all notification variables support the *variable-parameters* portion. When available, most variable parameters are optional. See the list of available notification variables for variable names and available parameters.

## Available variables

The system provides these notification variables.

#### Available notification variables

| Variável | Descrição | Parâmetros disponíveis |
|---|---|---|
| ${field-name} | Display the value of the specified field. | Nenhum(a) |
| ${image-field-name} | Display an image associated with a record. This variable is typically used with HTML to specify the source of an image element. | Nenhum(a) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Available notification variables

| Variável | Descrição | Parâmetros disponíveis |
|---|---|---|
| • ${URI}<br>• ${URI_REF} | Display a link to the current record.<br>• *URI*: The link text is the word LINK.<br>• *URI_REF*: The link text is the display value of the record.<br>**Nota:** These variables don't apply to records in Espaço. To link to a record in Espaço, create a mail script that prints a URL to a notification. Para obter mais informações, consulte Vincular a um registro em Espaço. | Any valid *sysparm* URL parameter. Por exemplo:<br>• sysparm_scriptlet<br>• sysparm_view |
| • ${reference-field.URI}<br>• ${reference-field.URI_REF} | Display a link to the record listed in a reference field.<br>• *URI*: The link text is the word LINK<br>• *URI_REF*: The link text is the display value of the record. | Any valid *sysparm* URL parameter. Por exemplo:<br>• sysparm_scriptlet<br>• sysparm_view |
| ${CMS_URI} | Display a link to the specified record within a CMS page. | *<CMS-site>/<CMS-page>*: The required relative path to the CMS page. |
| ${notification:body} | Display the body contents of an email template or email notification. Use this notification variable to specify where to display body content in an email layout. | Nenhum(a) |
| ${mail_script:script-name} | Run the specified mail script. | Nenhum(a) |
| ${NOTIF_UNSUB} | Display a link unsubscribe from this notification. | *link_text*: specify the text to display as a link within quotation marks. |
| ${NOTIF_PREFS} | Display a link to set notification preferences. | *link_text*: specify the text to display as a link within quotation marks. |
| ${comments:n} | Display the most recent comments that were made on the target record. The number of comments to display is n. For example, ${comments:3} displays the last three comments that were made to the record.<br>To display all comments, use the variable ${comments}. | Any number greater than 0. |
| ${comments_and_work_notes:n} | Display the most recent comments and work notes that were made on the target | Any number greater than 0. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Available notification variables**

| Variável | Descrição | Parâmetros disponíveis |
|---|---|---|
| | record. The number of comments and work notes to display is n. For example, ${comments_and_work_notes:3} displays the last three comments and work notes that were made to the record.<br><br>To display all comments and work notes, use the variable ${comments_and_work_notes}. | |

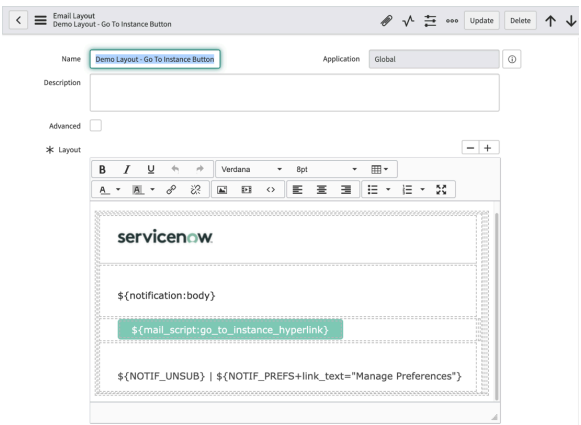
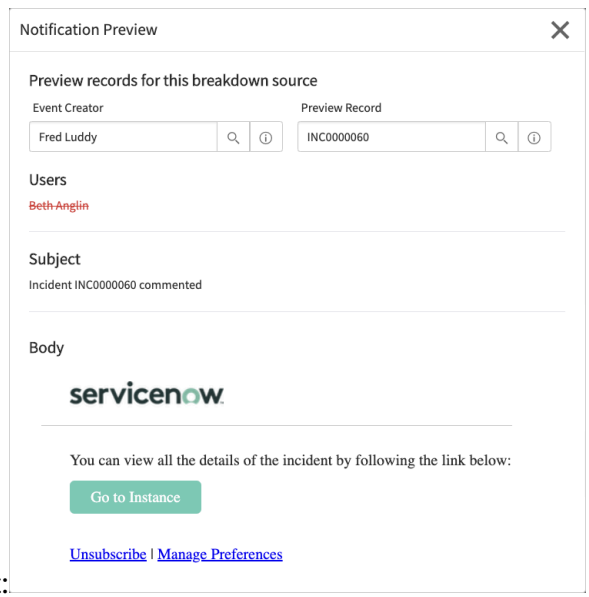
## Exemplos

Refer to the following examples to see how each notification variable is rendered in the output:

| Variável | Exemplo |
|---|---|
| ${field-name} | Source: Incident ${number} - comments added<br><br>Output: Incident INC1000001 - comments added |
| ${image-field-name} | Source: <img src='${picture}?t=medium'/><br><br> <br><br><br>Output: |
| • ${URI}<br>• ${URI_REF} | ${URI} Source: Click here to view incident: ${URI}<br><br>${URI} Output: Click here to view incident: LINK |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Variável | Exemplo |
|---|---|
| | ${URI_REF} Source: Click here to view incident: ${URI_REF}<br><br>${URI_REF} Output: Click here to view incident: INC0000055 |
| • ${reference-field.URI}<br>• ${reference-field.URI_REF} | Origem:<br>Click here to view Incident: ${URI_REF}<br>Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}<br><br>Output: Click here to view Incident: INC0010002<br>Click here to view Related Problem: PRB0040001 |
| ${CMS_URI} | Source: ${CMS_URI+ess/incident_detail}<br><br>Output: a link to a target CMS page such as https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56 |
| ${notification:body}<br>${mail_script:script-name}<br>${NOTIF_UNSUB}<br>${NOTIF_PREFS} | Source:  <br><br><br>Output:  <br> |

Tradução automática

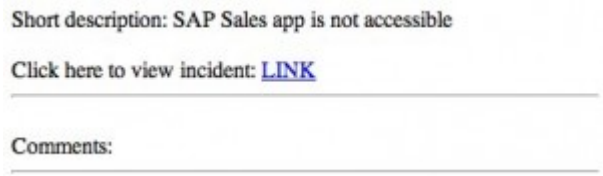
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Links para registros em notificações por e-mail

Adicionando o. *${URI}*o parâmetro para um corpo ou modelo de e-mail de saída cria um link para um registro específico.

Quando um usuário clica no LINK da palavra, a instância solicita que o usuário faça login se ainda não estiver conectado e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

**Link exibido pelo parâmetro "uri"**




O parâmetro URI tem uma extensão chamada formato URI para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos do SYSparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

quando a condição de

```
current.assigned_to.nil()
```

está satisfeito. Além disso, o script define a exibição como `incident_active` .

## Vincular a um registro em Espaço

. `URI` e. `URI_REF` as variáveis não se aplicam a registros em Espaço. Para vincular a um registro em Espaço, crie um script de e-mail e faça referência a ele em sua notificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de e-mail, consulte JavaScript em e-mails.

O script de e-mail que você cria deve imprimir um URL para a notificação. O URL deve ter o seguinte formato:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

O script de exemplo a seguir mostra a lógica que um script de e-mail deve incluir para criar um link para um registro no Espaço.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

### Habilitar links para registros

Adicionando o especial *${URI}*o parâmetro para um corpo ou modelo de e-mail de saída cria um link para um registro específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um usuário clica na palavra **LINK**, A instância solicita que o usuário faça login se ainda não estiver conectado e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

**Notificação por e-mail de URI**

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

. *${URI}*o parâmetro tem uma extensão chamada *${URI+}*Formato para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos do sysparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

O JavasScript é executado quando a condição é atendida:

```
current.assigned_to.nil()
```

Além disso, o script define a exibição como *incident_active* .

### Altere o texto do link

Para mostrar o valor de exibição do registro como o texto do link em vez da palavra LINK, use o parâmetro URI em vez do parâmetro URI.

**Notificação por e-mail URI_REF**

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Por exemplo, se o URL exibir um registro de incidente, o texto do link será o número do incidente, que é o valor de exibição dos incidentes. Se o URL exibir um registro de usuário, o texto do link será o nome do usuário.

### Link para registros relacionados

Uma notificação pode vincular-se a um registro relacionado especificando um campo de referência na frente do *${URI}*ou *${URI_REF}*parâmetros.

Formate o link do registro relacionado da seguinte forma:

- Campo de referência que contém o registro relacionado que você deseja exibir>.uri
- .URI_REF]

Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Registros relacionados

| Registro relacionado para fornecer o link | Tabela de registros de notificação | Campo de referência | Amostras |
|---|---|---|---|
| Registro de tarefa relacionada a ser aprovado a partir de uma notificação de aprovação | Aprovação [sysapproval_approver] | Aprovação para [sysapproval] | • (Sysapproval.uri)<br>• (Sysapproval.uri_REF) |
| Registro de problema relacionado em uma notificação de incidente | incidente | Problema [problem_id] | • Problem_id.uri<br>• Problema_id.uri_REF |

Por exemplo, o modelo de notificação a seguir produz os links de e-mail na imagem abaixo:

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

**Link do registro relacionado**

Click here to view Incident: INC0010002
Click here to view Related Problem: PRB0040001

### Links da página de conteúdo nas notificações por e-mail

Links para páginas CMS podem ser colocados em notificações para facilitar o acesso do leitor às páginas.

O link tem o seguinte formato: *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

Por exemplo, para vincular o destinatário de e-mail a uma página chamada Incidente no ESS do site de conteúdo, com o incidente atual como o documento de destino, use o seguinte formato: *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

O URL de e-mail resultante tem este formato: https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

### Cancelamento de assinatura por e-mail

Os administradores podem adicionar links de cancelamento de assinatura às notificações para que os usuários possam parar de receber mensagens de e-mail específicas.

**Nota:** As notificações do sistema de base incluem links de preferências de cancelamento de assinatura e notificação.

O sistema oferece dois tipos de macros para criar links de cancelamento de assinatura.

- Um link de cancelamento de assinatura que cria uma mensagem de e-mail para a instância.
- Um link de cancelamento de assinatura que abre as preferências de notificação para o usuário na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Macros de cancelamento de assinatura disponíveis**

| Tipo de cancelamento de assinatura | Macro usada | Descrição | Parâmetros disponíveis |
|---|---|---|---|
| Cancelar assinatura por e-mail<br><br>(Não autenticado) | (NOTIF_UNSUB) | O sistema gera um HTML `mailto`hiperlink. Quando os usuários selecionam o link, o navegador ou o cliente de e-mail cria uma mensagem de e-mail de cancelamento de assinatura pré-formatada para a instância. | `link_text`: Especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas. |
| Cancelar assinatura por preferências de notificação<br><br>(Autenticado) | (NOTIF_PREFS) | O sistema gera um link de instância diretamente para as preferências de notificação para este tipo de notificação. | `link_text`: Especifique o texto a ser exibido como um link entre aspas. |

Os administradores podem adicionar macros de cancelamento de assinatura a qualquer tipo de registro de notificação, como:

- Layouts de e-mail
- Modelos de e-mail
- Notificações por e-mail

## Cancelar assinatura por e-mail

Há duas maneiras de cancelar a assinatura de e-mails.

- **Cancelar assinatura usando o cabeçalho de cancelamento de assinatura da lista**

  Cancele a assinatura da notificação por e-mail usando o cabeçalho de cancelamento de assinatura da lista. Você pode cancelar a assinatura direta dos e-mails de notificação do formulário selecionando Cancelar assinatura ao lado do endereço de e-mail, uma solicitação de cancelamento de assinatura será enviada e uma mensagem de e-mail pré-formatada será enviada automaticamente.

  **Nota:** A opção de cancelamento de assinatura ou o posicionamento do botão pode variar de acordo com o cliente de e-mail que está sendo usado.

- **Cancelar assinatura com mensagem de e-mail pré-formatada**

  A assinatura por e-mail requer que o cliente de e-mail do usuário ou o navegador crie uma mensagem de e-mail pré-formatada que contenha estes elementos:

  - . **Para** o campo tem o endereço de e-mail da instância.
  - . **Assunto** começa com a cadeia de caracteres `Cancelar assinatura de` .
  - . **Corpo** Tem uma cadeia de caracteres JSON com um par nome-valor de `Unsubscribe`e um valor de matriz que contém mais dois pares nome-valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . `notification_id`o parâmetro especifica o sys_id da notificação da qual o usuário deseja cancelar a assinatura.
- . `unsub_token`O parâmetro especifica um ID de instância que o sistema usa para verificar se o e-mail veio de um ServiceNow instância.

**Nota:** Alguns clientes de e-mail e navegadores da Web, como o Gmail no Chrome, exigem configuração de cliente extra para oferecer suporte a hiperlinks mailto. Os administradores podem fornecer um método alternativo de cancelamento de assinatura para usuários cujo cliente de e-mail ou navegador não ofereça suporte a links mailto. Consulte RFC6068 Para obter informações sobre o esquema de URI mailto.

. **Cancelar assinatura da notificação** a ação de entrada processa o e-mail e cancela a assinatura do remetente da notificação listada. O cancelamento da assinatura por mensagem de e-mail não requer que os usuários se autentiquem com a instância primeiro.

**Nota:** Para usuários com vários endereços de e-mail inscritos, quando você cancela a assinatura do endereço de e-mail primário, ele cancela a assinatura automaticamente de todos os outros endereços de e-mail. O cancelamento da assinatura por meio de endereços de e-mail secundários é compatível a partir da versão Xanadu e a solicitação é atendida somente para esse endereço de e-mail secundário.

## Cancelar assinatura por preferências de notificação

A assinatura por preferências de notificação requer que o navegador do usuário navegue até a página de preferências de notificação na instância. Depois de fazer login, o sistema exibe as preferências de notificação para esta notificação específica.

Você pode definir preferências para esta notificação, como desabilitar notificações para um dispositivo específico e salvar as preferências de notificação para que as mudanças entrem em vigor.

## Example: Links de cancelamento de assinatura

Este layout de e-mail adiciona vários links de cancelamento de assinatura na parte inferior de cada notificação por e-mail.

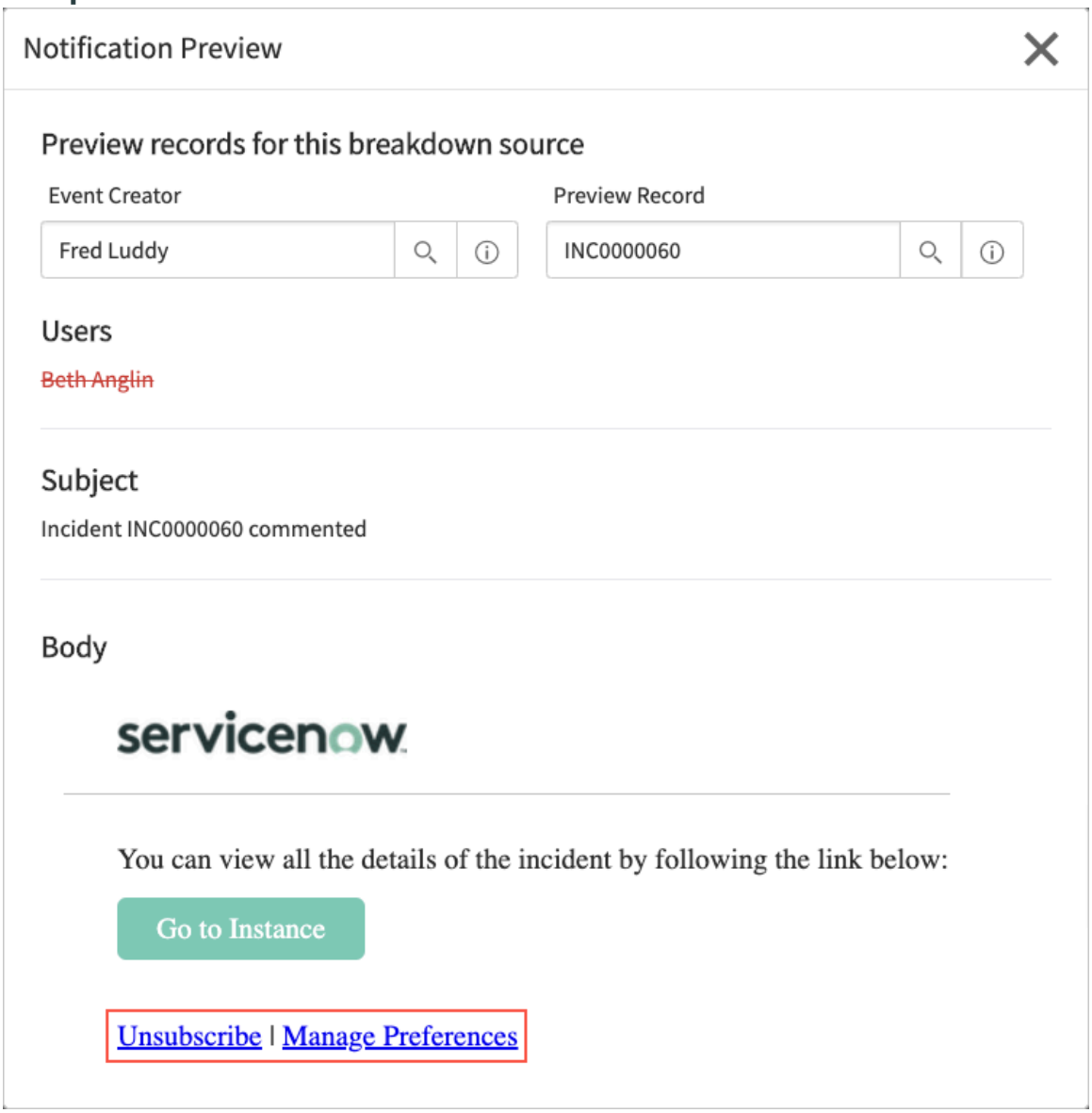
```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

Quando renderizados em uma notificação por e-mail, os links de cancelamento de assinatura exibem somente o texto do link.

Tradução automática

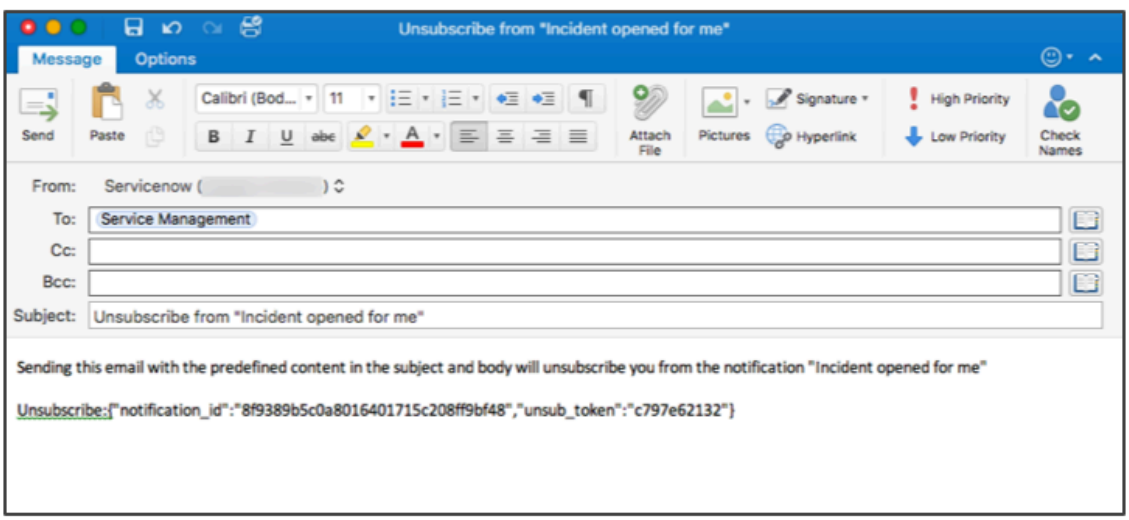
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo de e-mail com links de cancelamento de assinatura**




Se você seleciona . **Cancelar assinatura** , o cliente de e-mail cria uma mensagem como esta:

**Cancelamento de assinatura de amostra por mensagem de e-mail**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Script para notificações por e-mail

Os scripts de e-mail permitem scripts semelhantes a regras de negócios em uma mensagem de e-mail de saída.

Com scripts de e-mail, você pode mudar dinamicamente a saída de e-mail do seu sistema com base em diferentes critérios. Os scripts de e-mail permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de incidentes, e tarefas complexas, como fazer consultas avançadas de banco de dados.

Você pode adicionar um `mail_script:nome do script` marcador de script incorporado ao corpo da notificação ou modelo por e-mail, substituindo *`nome do script`* com o nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações ou modelos de e-mail.

Se você inserir manualmente um script de e-mail limitado por `<mail_script>` e. `</mail_script>` no corpo de uma notificação ou modelo de e-mail novo ou convertido e, em seguida, tente salvar o registro, uma mensagem pergunta se o script de e-mail deve ser convertido. Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha ao ser executado de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim** , O script é adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e é substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado ( `mail_script:script_name` ).

### JavaScript em e-mails

Crie scripts de e-mail em **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Script de e-mail de notificação**e consulte-os usando `mail_script:nome do script` no campo de script.

Para imprimir texto no corpo da mensagem, use *`template.print("uma cadeia de caracteres")`* função.

#### JavaScript em modelos

Script

```
1  template.print("<p></p>Requested items:<br />");
2
3  var gr = new GlideRecord("sc_req_item");
4  gr.addQuery("request", current.sys_id);
5  gr.query();
6  while(gr.next()) {
7      template.print(gr.number + ":  " + gr.cat_item.getDisplayValue() +
   ", Stage: " + gr.stage.getDisplayValue() + "<br />");
8  }
9
```

. *`event.parm1`*e. *`event.parm2`*os parâmetros que vêm do evento de origem também podem ser usados.

Para obter informações adicionais sobre como criar scripts de e-mail, consulte Scripts de e-mail de notificação No site do desenvolvedor.

### Variáveis de script de e-mail

Determinadas variáveis estão disponíveis ao processar scripts mail_script.

Para obter exemplos de scripts de e-mail, consulte Script de exemplo para notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Variáveis de script de e-mail

| Variável | Descrição do objeto |
|---|---|
| modelo | Lida com a impressão do script de e-mail para a mensagem de e-mail.<br>`template.print("message"); //envia a mensagem para o corpo do e-mail.`<br>`template.space("número de espaços"); //exibe espaços para o corpo do e-mail.` |
| e-mail_action | Objeto GlideRecord para a notificação por e-mail (sysevent_email_action). |
| evento | Objeto GlideRecord para o evento que disparou a notificação (SysEvent). |
| e-mail | Objeto EmailOutbound<br>Métodos disponíveis:<br>• `AddAddress (tipo de cadeia de caracteres, endereço de cadeia de caracteres, cadeia de caracteres displayname)`: o tipo pode ser cc ou cco.<br>• `SetFrom (endereço de cadeia de caracteres)`: substitua o endereço do remetente.<br>• `SetReplyTo (endereço de cadeia de caracteres)`: substitua o endereço de resposta.<br>• `SetSubject (assunto da cadeia de caracteres)`: substitua o assunto da mensagem.<br>• `SetBody (mensagem de cadeia de caracteres)`: substitua o corpo da mensagem.<br>O endereço de e-mail aprovado `ConfiguraDe` e. `SetReplyTo` precisa estar em um formulário válido, como `helpdesk@sn.com` ou `Nome de exibição > helpdesk@sn.com>` . Se o endereço de e-mail incluir um "Nome de exibição", esse valor substituirá o nome de exibição da instância.<br>Para obter mais informações, consulte GlideEmailOutbound - Com escopo . |

### Script de exemplo para notificações por e-mail

Exemplos de script para notificações por e-mail.

## Exemplos de script para notificações por e-mail

Uma cadeia de caracteres de texto simples é o exemplo mais básico da maneira como um script de e-mail funciona. Este script imprime "Número do incidente - INC00001".

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Scripts mais avançados, como este, podem ser encontrados navegando pelos modelos de e-mail do sistema base.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Para alterar dinamicamente os valores de campo em um e-mail, use as seguintes funções na sintaxe do <mail_script>:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

Usando o. *`instance_name`*a propriedade garante que a notificação ainda funcione quando migrada entre instâncias.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Você pode especificar destinatários copiados e copiados de forma oculta usando o objeto de e-mail em um script de e-mail.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

A seguir está um script de exemplo do qual adicionar usuários *`watch_list`*como destinatários copiados.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

**Tópicos relacionados**

API TemplatePrinter

API GlideEmailOutbound

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Scripts de anexo úteis

Esta é uma versão pesquisável dos scripts de anexo úteis.

**Aviso:** A personalização descrita aqui foi desenvolvida para uso em instâncias específicas e não é compatível com Now Support. Este método é fornecido no estado em que se encontra e deve ser testado cuidadosamente antes da implementação. Publique todas as perguntas e comentários sobre esta personalização no fórum da nossa comunidade.

## Copie anexos de registro para registro

Use o script a seguir para copiar um anexo de um registro para outro registro:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

**Nota:** GlideSysAttachment.copy copia todos os anexos; não é possível selecionar anexos específicos.

## Exclua anexos duplicados

Use o script a seguir em uma regra de negócios, trabalho agendado ou script em segundo plano para excluir anexos duplicados localizados na tabela Anexos [sys_attachment]:

```
function fixDuplicateImages(){
 var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
 now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
 now_GR.orderBy('table_sys_id');
 now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
 now_GR.query();
 var lastID ='not_a_match';
 var lastFile ='not_a_match';
 while(now_GR.next()){
  var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
  lastID = now_GR.table_sys_id;
  lastFile = now_GR.file_name;
  gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
  if(isDuplicate)
   now_GR.deleteRecord();
 }
}
```

## Exibir se as tarefas têm anexos na exibição de lista

Use o script a seguir em uma regra de negócios para exibir se as tarefas têm anexos quando exibidas na exibição de lista de registros. Observe que o script precisa de um campo personalizado na tabela Tem anexos [u_has_attachments].

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
 // if inserting then the task has an attachment
 if(current.operation()=='insert') {
  hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
  if(current.operation()=='delete') {
   var timeNow3 =new GlideDateTime();
   gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
   var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
    attachCount.addAggregate('COUNT');
    attachCount.query();
    var numAttachments ='0';

    // if no other attachments task does not have attachment
    if(attachCount.next()){
      numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
      if(numAttachments >0){
        hasAttachment ='true';
      } else {
        hasAttachment('false');
      }
      var timeNow4=new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
    }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
    task.update();
  }
}
```

**Nota:** Programe a regra de negócio para ser executada após inserir/excluir.

## Link para anexos em uma notificação por e-mail

Use o script a seguir em uma notificação por e-mail ou modelo para incluir links para anexos:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

**Nota:** Substitua "instance_name" pelo nome da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Registro em log de anexo

Sempre que um usuário baixa um anexo, a ação grava um *anexo.lido* registro de evento para o log de eventos. Se desejar, você pode processar esses eventos com uma Ação de script ou uma Notificação por e-mail. Isso pode ser útil se você quiser fazer algo quando um anexo for lido. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, o *atual* a variável deve apontar para um registro sys_attachment e o registro de evento deve usar os seguintes parâmetros:

- Parm1: Nome do arquivo
- Parm2: Nome da tabela

### Notificações por e-mail de linha de base

O sistema de linha de base fornece várias notificações por e-mail.

Alguns eventos listados nesta tabela não aparecem em uma regra de negócios e são acionados por outras condições na plataforma. Alguns eventos são codificados e não são configuráveis pelo usuário.

**Nota:** A lista da tabela abaixo não é uma lista completa. Os produtos podem criar suas próprias notificações.

#### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| Convite de compromisso | Tipo: Convite de reunião<br>Adiciona um convite de reunião ao calendário do destinatário enviando um e-mail formatado no iCalendar | itil_appointment.inserted | Regra de negócios global |
| Atualização de compromisso | Tipo: Convite de reunião<br>Atualiza uma reunião existente no calendário do destinatário enviando um e-mail formatado no iCalendar | itil_appointment.atualizado | Regra de negócios global |
| Aprovação rejeitada | Tipo: E-MAIL<br>Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada - inclui o nome do aprovador. | aprovação.rejeitada | eventos do aprovador |
| Aprovação rejeitada por outro | Tipo: E-MAIL | aprovação.rejeitada.por.outro | eventos de aprovação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada - inclui o nome do aprovador. | | |
| Solicitação da Aprovação | Tipo: E-MAIL<br>Envia um e-mail para o destinatário responder com uma decisão de aprovação. No e-mail de aprovação, o destinatário seleciona um link que cria o e-mail de resposta apropriado. Esses e-mails vêm somente de aprovações baseadas em tarefa. | approval.inserted | mudanças do aprovador |
| Aprovação do catálogo rejeitada | Tipo: E-MAIL<br>Uma solicitação de catálogo foi rejeitada - inclui o nome do aprovador. | aprovação.solicitação.rejeitada | eventos de aprovação |
| Solicitação de aprovação do catálogo | Tipo: E-MAIL<br>Uma solicitação de catálogo da qual você era aprovador foi cancelada. | request.approval.canceled | mudanças do aprovador |
| Solicitação de aprovação do catálogo | Tipo: E-MAIL<br>Foi feita uma solicitação de catálogo da qual você é um aprovador. | request.approval.inserted | eventos de aprovação |
| Certificado expirado | Tipo: E-MAIL<br>Notificação de que o certificado X.509 expirou. | certificado.expirado | eventos de certificado |
| Certificado expirando | Tipo: E-MAIL<br>Notificação de que o certificado X.509 expira em N dias. | certificado.expirando | eventos de certificado |
| Mudança aprovada | Tipo: E-MAIL | mudança.aprovada | Eventos de mudança e |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | Uma solicitação de mudança foi aprovada. | | eventos de tarefa |
| Mudança atribuída a mim | Tipo: E-MAIL<br>Uma solicitação de mudança foi atribuída a você. | atribuído | Eventos de mudança |
| Mudança atribuída ao meu grupo | Tipo: E-MAIL<br>Uma solicitação de mudança foi atribuída ao seu grupo. | change.assigned.to.group | Eventos de mudança |
| Mudança comentada (para o responsável) | Tipo: E-MAIL<br>Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail. | change.commented | Eventos de mudança |
| Mudança comentada (não atribuída) | Tipo: E-MAIL<br>Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail. | change.commented | Eventos de mudança |
| Notificação de Mudança | Tipo: E-MAIL<br>Notificação de uma mudança no rótulo de campos em um formulário. | label.notify | |
| Mudança rejeitada | Tipo: E-MAIL<br>Uma solicitação de mudança foi rejeitada. | mudança.rejeitada | Eventos de mudança e eventos de tarefa |
| Tarefa de mudança com trabalho (não atribuída) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. O grupo de atribuição | change_task.worknoted | Eventos de tarefa de mudança |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | atribuído à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail. | | |
| Tarefa de mudança com trabalho (para atribuído) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. A pessoa atribuída à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail. | change_task.worknoted | Eventos de tarefa de mudança |
| Tarefa de mudança atribuída ao meu grupo | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa de mudança foi atribuída ao seu grupo. | change_task.assigned.to.group | Eventos de tarefa de mudança |
| Tarefa de mudança atribuída a mim | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa de mudança foi atribuída a você. | change_task.assigned | Eventos de tarefa de mudança |
| Trabalho previsto de mudança (para o responsável) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail. | mudança.worknoted | Eventos de mudança |
| Trabalho previsto de mudança (não atribuído) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail. | mudança.worknoted | Eventos de mudança |
| E-mail atribuído a. | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente foi atribuído a você (o destinatário do e-mail). | incidente.atribuído | incident.events |
| E-mail atribuído a (sc_task) | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa foi atribuída a você (o destinatário do e-mail). | sc_task.assigned.to.user | sc_task_events |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | **Nota:** Esta notificação por e-mail foi usada para o sistema legado do plano de entrega de notificações por e-mail. Para usar esta notificação por e-mail com um fluxo de trabalho, o. **work_start** O campo precisa ser definido pelo fluxo de trabalho usando uma atividade Definir valor. | | |
| E-mail atribuído ao grupo | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente foi atribuído a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail). | incident.assigned.to.group | eventos de incidente |
| E-mail atribuído ao grupo (sc_task) | Tipo: E-MAIL<br>A Catálogo de serviços a tarefa foi atribuída a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail). | sc_task.assigned.to.group | sc_task_events |
| Incidente encerrado | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) foi encerrado. | incidente.atualizado | eventos de incidente |
| Incidente comentado | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento de funcionário (ESS). | incident.commented | eventos de incidente |
| Incidente comentado | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente atribuído a você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL. | incident.commented | eventos de incidente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| Incidente aberto | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente foi aberto para você (o destinatário do e-mail) por outra pessoa. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento de funcionário (ESS). | incident.inserted | eventos de incidente |
| Incidente aberto e não atribuído | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente foi aberto e não foi atribuído. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL. | incident.inserted | eventos de incidente |
| Incidente resolvido | Tipo: E-MAIL<br>Um incidente aberto por você foi resolvido e é necessário feedback para determinar se o incidente deve ser encerrado. | incidente.atualizado | eventos de incidente |
| Conhecimento encerrado criado | Tipo: E-MAIL<br>Envio de um colaborador para Base de conhecimento foi aceito e um artigo foi criado. | kb.submission.closed_created | Evento da base de conhecimento |
| Conhecimento encerrado duplicado | Tipo: E-MAIL<br>Envio de um colaborador para Base de conhecimento foi determinado como uma duplicata e nenhum artigo foi criado. | kb.submission.closed_duplicate | Evento da base de conhecimento |
| Conhecimento encerrado inválido | Tipo: E-MAIL<br>Envio de um colaborador para Base de conhecimento foi determinado como inválido (inutilizável). | kb.submission.closed_invalid | Evento da base de conhecimento |
| Calendário de mudança do Notify | Tipo: Convite de reunião<br>O notifica os destinatários da programação de uma solicitação | change.calendar.notify | eventos de mudança |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | de mudança e exporta a programação para o. Microsoft Calendário do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail formatado no iCalendar. | | |
| Remover calendário de mudança do Notify | Tipo: Convite de reunião<br>Notifica os destinatários que uma mudança programada foi encerrada ou atribuída a outra pessoa e remove a entrada do Microsoft Calendário do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail formatado no iCalendar. | change.calendar.notify.remove | eventos de mudança |
| Tarefa do problema atribuída a mim | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa com problema foi atribuída a você. | problema_task.assigned | Eventos de tarefa do problema |
| Tarefa do problema atribuída ao meu grupo | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa de problema foi atribuída ao seu grupo. | problem_task.assigned.to.group | Eventos de tarefa do problema |
| Tarefa do problema worknoted (para atribuído) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de problema. A pessoa atribuída à tarefa do problema recebe uma notificação por e-mail. | problem_task.worknoted | Eventos de tarefa do problema |
| Tarefa do problema worknoted (não atribuída) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de problema. O grupo de atribuição atribuído à tarefa do problema recebe uma notificação por e-mail. | problem_task.worknoted | Eventos de tarefa do problema |
| Problema resolvido (para o atribuído) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. A | problema.worknoted | Eventos de problema |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | pessoa atribuída ao problema recebe uma notificação por e-mail. | | |
| Problema resolvido (não atribuído) | Tipo: E-MAIL<br>Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. O grupo de atribuição atribuído ao problema recebe uma notificação por e-mail. | problema.worknoted | Eventos de problema |
| Inserção de lembrete | Tipo: Convite de reunião<br>Cria um lembrete de calendário sobre uma tarefa em aberto. O e-mail está no formato de e-mail formatado no iCalendar. | reminder.notify | |
| Inserção de lembrete | Tipo: Convite de reunião<br>Uma tarefa foi encerrada ou excluída. Esta notificação remove o lembrete de tarefa do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail formatado no iCalendar. | reminder.notify.delete | |
| E-mail de inserção de lembrete | Tipo: E-MAIL<br>Envia ao destinatário um e-mail de lembrete sobre uma tarefa específica. | reminder.notify.email | |
| Solicitação aprovada | Tipo: E-MAIL<br>A Catálogo de serviços a solicitação, aberta pelo destinatário, foi aprovada. | sc_request.aprovado | eventos sc_request |
| Solicitação atribuída | Tipo: E-MAIL<br>A Catálogo de serviços a solicitação foi atribuída ao destinatário. | sc_request.assigned | eventos sc_request |
| Solicitação Concluída | Tipo: E-MAIL | sc_request.atualizado | eventos sc_request |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| | A Catálogo de serviços a solicitação, aberta pelo destinatário, foi concluída. | | |
| Item da solicitação atribuído | Tipo: E-MAIL<br>Um item solicitado do Catálogo de serviços foi atribuído a você. | sc_req_item.assigned | eventos sc_request |
| Entrega de Item da Solicitação | Tipo: E-MAIL<br>Um item solicitado do Catálogo de serviços pelo destinatário está sendo entregue. | sc_req_item.delivery | eventos sc_request |
| Solicitação aberta em nome | Tipo: E-MAIL<br>A Catálogo de serviços a solicitação foi aberta em nome do destinatário. | sc_request.requested_for | eventos sc_request |
| Redefinir senha | Tipo: E-MAIL<br>A senha do destinatário foi redefinida conforme solicitado. | redefinir.senha | |
| Importação programada concluída | Tipo: E-MAIL<br>Um conjunto de importação programada foi concluído. | scheduled_import_set.completed | |
| Sistema atualizado | Tipo: E-MAIL<br>O sistema do destinatário foi atualizado. | sistema.atualizado | |
| Tarefa aprovada | Tipo: E-MAIL<br>Uma tarefa ITIL foi aprovada. | tarefa.aprovada | Eventos de mudança e eventos de tarefa |
| Índice de texto concluído | Tipo: E-MAIL<br>Um índice do sistema programado foi concluído. | text_index.complete | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Descrições de notificação por e-mail de linha de base

| Notificação por e-mail | Descrição | Evento de acionamento | Evento de controle de regra de negócio |
|---|---|---|---|
| Mudança não programada | Tipo: E-MAIL<br><br>Um item de configuração nomeado foi alterado e não existe nenhuma solicitação de mudança ativa. | cmdb.unscheduled.change | |

**Nota:**

### Exemplos de notificação

Exiba os exemplos a seguir para criar notificações que notifiquem um grupo de atribuição quando houver atualizações em incidentes de alta prioridade ou notificações para designados pela tarefa.

### Notifique um grupo de atribuição de atualizações para incidentes de prioridade 1

Notifique os usuários por e-mail quando houver atualizações em incidentes de alta prioridade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envie e-mails para um grupo de atribuição sempre que houver atualizações em um incidente no qual **Prioridade** . **1 - Crítico** . Inclua informações que sejam de interesse para os destinatários, como o número do incidente, a categoria, os designados e quaisquer comentários que foram adicionados ao incidente.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e clique em **Novo** .
2. No formulário de notificação por e-mail, insira os seguintes valores:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Incidente de prioridade 1 atualizado |
| Tabela | Incidente [incident] |
| Ativo | Selecionado |
| Categoria | Alerta de incidente |
| Enviar quando | Registro inserido ou atualizado |
| Inserido | Selecionado |
| Atualização em | Selecionado |
| Condições | [Prioridade][is][1 - Crítico] E [Atualizado][Mudanças] |
| Usuários/grupos em campos | Grupo de atribuição |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor |
| --- | --- |
| Assunto | Priority ${priority} Incident updated<br><br>**Nota:** Nesta notificação, a variável "Prioridade" retorna o valor **1 - Crítico** . |

3. Em **HTML da mensagem** , insira a seguinte mensagem e script:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar** .
5. Visualize a notificação por e-mail para garantir que ela inclua todas as informações necessárias.
   a. No formulário de notificações, clique em **Notificação de visualização** .
   b. Observe que o e-mail inclui as seguintes informações:
      - Descrição resumida
      - Um link para o registro do incidente
      - Número do incidente
      - Categoria
      - O nome do usuário ao qual o incidente está atribuído
      - O grupo atribuído ao incidente
      - Comentários do registro de incidente
6. Teste se a notificação por e-mail envia a um grupo de atribuição quando seu Incidente de Prioridade 1 é atualizado.
   a. Crie um usuário quem tem um endereço de e-mail que você pode monitorar e, em seguida crie um grupo isso inclui o usuário que você criou.
   b. Navegar até **incidente** > **Aberto**e, em seguida, abra um incidente no qual **Prioridade** . **1 - Crítico** .
   c. Em **Grupo de atribuição** , insira o grupo que você criou.
   d. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar** .
   e. Adicione comentários ao formulário para atualizar o incidente e clique em **Atualizar** .
   f. Verifique a conta de e-mail do membro do usuário no grupo de atribuição.

### Atribuídos da tarefa do Notify

Notifique os usuários aos quais foi atribuído um registro de Tarefa [tarefa].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Configure seu e-mail como um endereço de e-mail de teste. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**e insira seu endereço de e-mail em **Envie todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste** .

### Procedimento

1. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e clique em **Novo** .
2. No formulário, insira os seguintes valores:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Tarefa atribuída |
| Tabela | Tarefa [task] |
| Ativo | Selecionado |
| Categoria | Sem Categoria |
| Enviar quando | Registro inserido ou atualizado |
| Inserido | Selecionado |
| Atualização em | Selecionado |
| Condições | [Atribuído a][Mudanças] |
| Usuários/grupos em campos | Atribuição a |
| Assunto | Tarefa atribuída |

3. Em **HTML da mensagem** , adicione uma mensagem a ser enviada para quem a tarefa está atribuída.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar** .
5. Para ver uma versão fictícia do e-mail do sistema que você criou, clique em **Notificação de visualização** no formulário de notificação.
6. Teste que a notificação envia para um designado da tarefa.
   a. Atribua alguns registros de tarefa.
   b. Verifique seu e-mail para obter notificações de atribuição.

### Painel de notificações por e-mail

O painel de notificação por e-mail fornece visibilidade das principais métricas e permite que os administradores configurem o painel para habilitar o acesso a outros usuários.

Para acessar o painel Notificações por e-mail, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Painel de notificações por e-mail**

O painel melhora a visibilidade e oferece suporte ao gerenciamento proativo de notificações por e-mail e inclui destaques sobre:

- Informações de notificação por e-mail
- Notificações ativas
- Tendências de notificação
- 10 principais notificações por e-mail por uso, usuários e tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

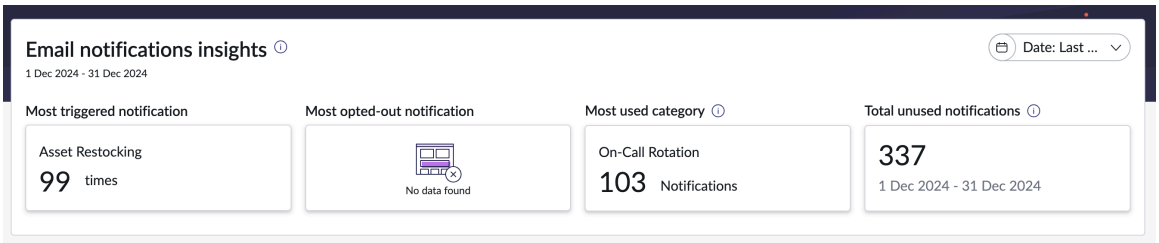
https://player.vimeo.com/video/1091898176?h=a555c32cca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

A coleta de dados é acionada pela configuração e execução de trabalhos. Para obter mais informações, consulte Configure trabalhos para o painel de notificações por e-mail.

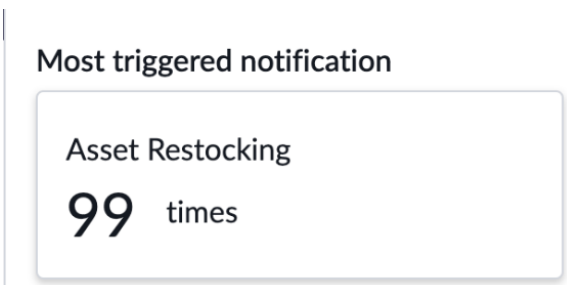
**Nota:** A configuração de trabalhos é necessária para que os dados sejam exibidos no painel.

## Informações principais

As informações de notificação por e-mail destacam e mostram a notificação do sistema enviada por e-mails para o período selecionado.



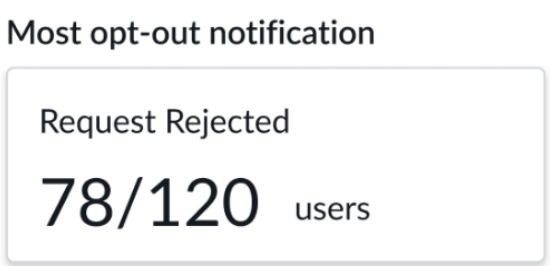

### Informações das notificações por e-mail

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| Data | Selecione o período dos dados que você deseja exibir.<br>• Últimos 3 meses<br>• Último mês<br>• Último trimestre<br>• Semana passada<br>• Ontem |
| Notificação com mais acionamentos |  <br>A notificação mais acionada no período selecionado. No exemplo acima, a notificação de reabastecimento de ativos foi acionada 99 vezes.<br><br>Clicando em **Notificação mais acionada** fornece mais informações sobre a visão geral da notificação para o período selecionado, que inclui: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

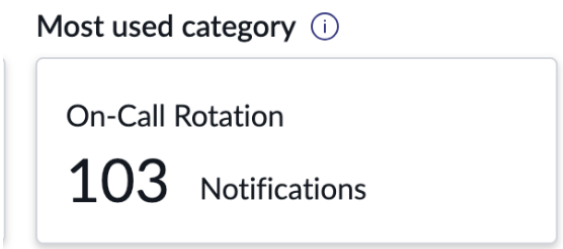
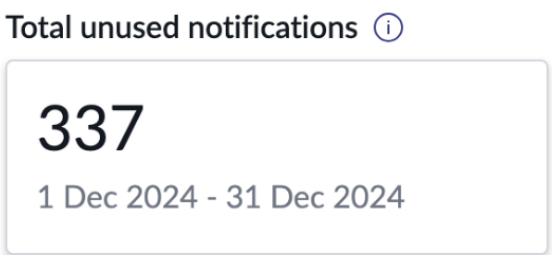
**Informações das notificações por e-mail**

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| | • Contagem acionada: Comparação para o período selecionado<br>• Visão geral da recusa: A visão geral da fração de usuários que optaram por não receber uma notificação e o número total de usuários que receberam pelo menos uma vez<br>• Contagem total de assinaturas canceladas: Destaca o número total de usuários que cancelaram a assinatura após a assinatura por meio de notificações personalizadas<br>• Condições: Exiba os detalhes da notificação e o conjunto de condições<br>• Ativar ou desativar: Opção para ativar ou desativar a notificação |
| Notificação mais recusada |  <br>A visão geral de todos os destinatários que recebem a notificação versus os usuários que optaram por não receber a notificação. No exemplo acima, 120 usuários estavam recebendo a notificação e, dos 120 usuários, 78 usuários optaram por não receber a notificação.<br><br>Clicando em **Notificação mais recusada** fornece a visão geral da notificação para o período selecionado, que inclui:<br>• Contagem acionada: Comparação do período selecionado e do período anterior (por exemplo, o mesmo mês ou mês ou trimestre anterior)<br>• Visão geral da recusa: A visão geral da fração de usuários que optaram por não receber uma notificação e o número total de usuários que receberam pelo menos uma vez<br>• Contagem total de assinaturas canceladas: Destaca o número total de usuários que cancelaram a |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

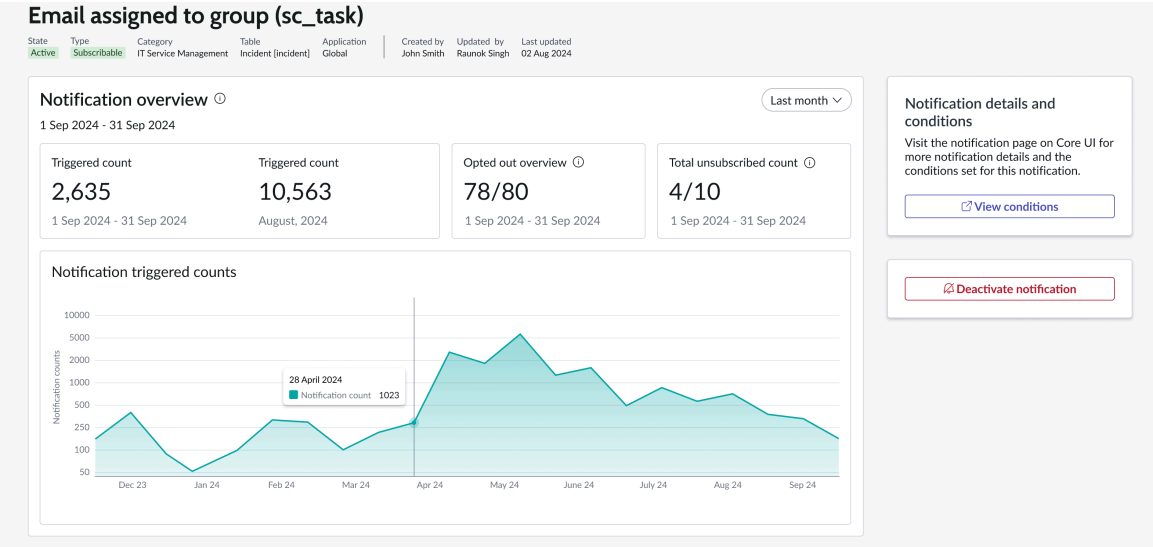
**Informações das notificações por e-mail**

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| | assinatura após a assinatura por meio de notificações personalizadas<br>• Condições: Exiba os detalhes da notificação e o conjunto de condições<br>• Ativar ou desativar: Opção para ativar ou desativar a notificação |
| Categoria mais usada |  <br>Categoria de notificação do que foi mais acionada no período selecionado.<br>Clicando em **Categoria mais usada** exibe as 100 principais categorias de notificação mais usadas com:<br>• Contagem acionada (vezes)<br>• Contagem de recusados (usuários)<br>• Nome da categoria<br>• Nome da tabela |
| Total de notificações não utilizadas |  <br>Número total de notificações que não foram acionadas durante o período selecionado.<br>Clicando em **Notificação mais não utilizada** exibe as 100 notificações mais não utilizadas com:<br>• Contagem acionada (vezes)<br>• Contagem de recusados (usuários)<br>• Nome da categoria<br>• Nome da tabela |

Tradução automática

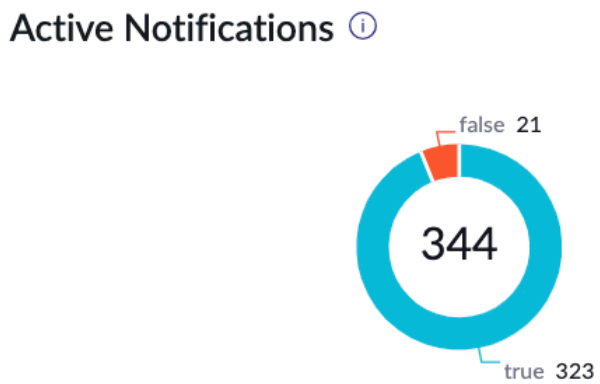
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplo para obter informações mais detalhadas sobre uma notificação




## Notificações ativas

Notificações ativas mostram o número total de notificações, em que verdadeiro representa o número de notificações ativas e falso representa o número de notificações inativas.



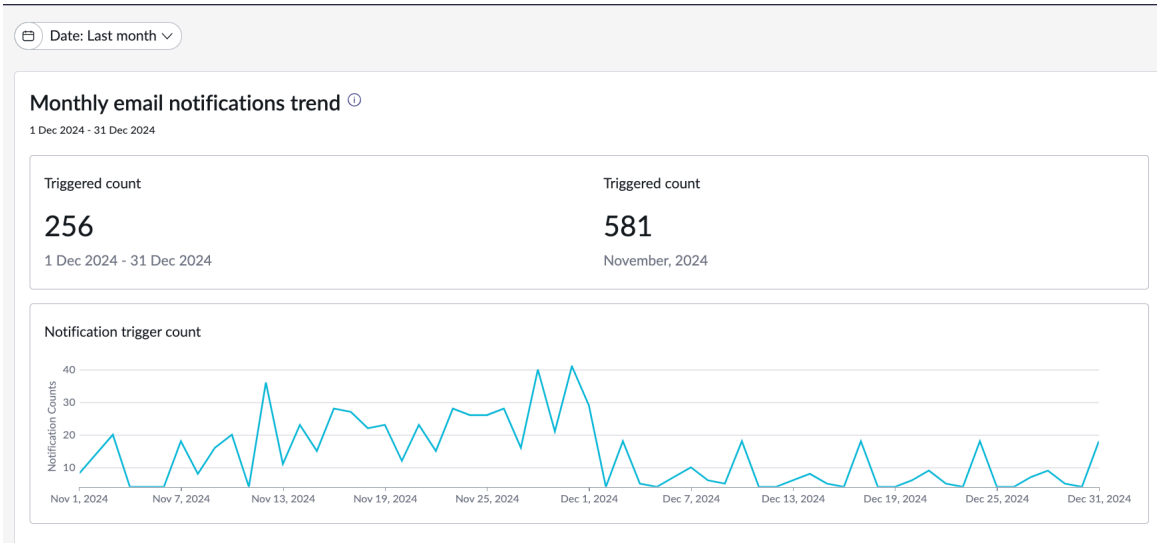

## Tendência de notificações

Monitore a tendência de notificações em contagens acionadas e notificações recém-criadas. Ele mostra a tendência do período selecionado, comparando a contagem acionada atual com o período anterior (por exemplo, o mesmo mês ou o mês ou trimestre anterior). Ele também fornece uma visão geral de como a contagem acionada evoluiu ao longo do tempo, com uma representação gráfica para melhor visualização da tendência. Você pode exibir as tendências de notificação por e-mail ao:

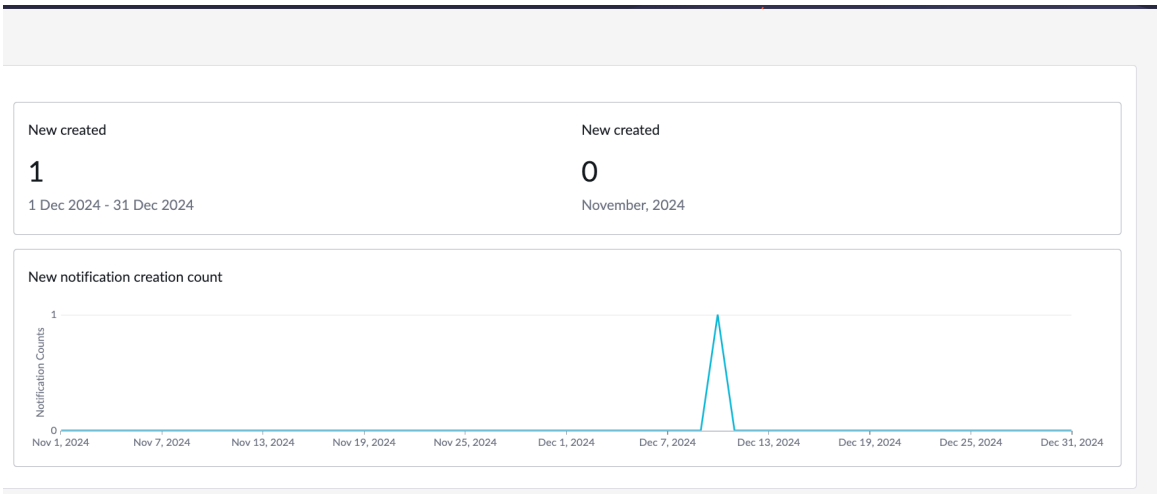
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

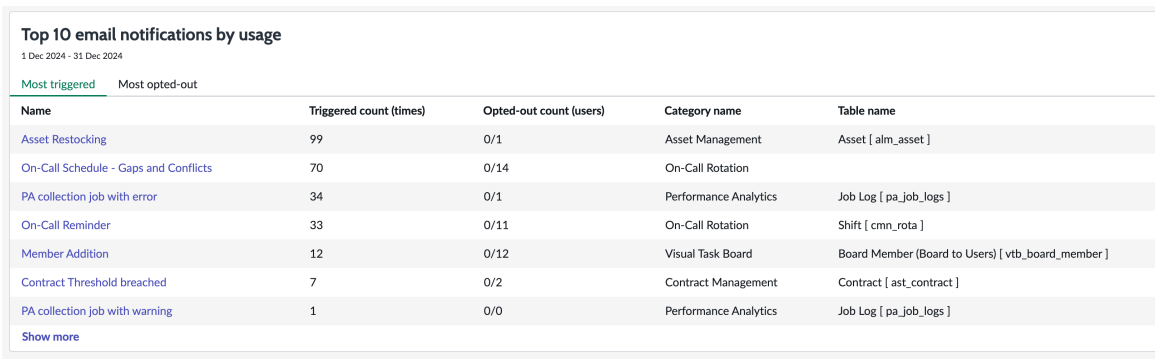
- Contagem acionada




- Notificações recém-criadas




## Principais notificações por e-mail



**Top 10 email notifications by usage**

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

| Name | Triggered count (times) | Opted-out count (users) | Category name | Table name |
|---|---|---|---|---|
| Asset Restocking | 99 | 0/1 | Asset Management | Asset [ alm_asset ] |
| On-Call Schedule - Gaps and Conflicts | 70 | 0/14 | On-Call Rotation | |
| PA collection job with error | 34 | 0/1 | Performance Analytics | Job Log [ pa_job_logs ] |
| On-Call Reminder | 33 | 0/11 | On-Call Rotation | Shift [ cmn_rota ] |
| Member Addition | 12 | 0/12 | Visual Task Board | Board Member (Board to Users) [ vtb_board_member ] |
| Contract Threshold breached | 7 | 0/2 | Contract Management | Contract [ ast_contract ] |
| PA collection job with warning | 1 | 0/0 | Performance Analytics | Job Log [ pa_job_logs ] |

Show more

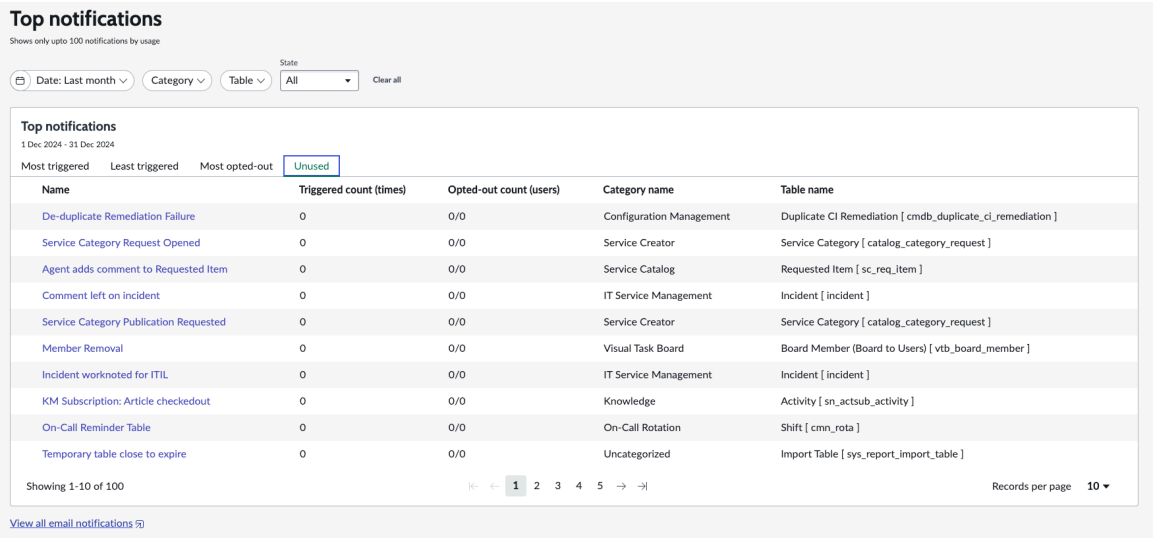
As 10 principais notificações por e-mail podem ser exibidas por:

- Uso
- Usuários
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar **Mostrar mais** para exibir as 100 principais notificações.




As 100 principais notificações das notificações Mais acionadas, Mais acionadas, Mais recusadas e Não utilizadas podem ser filtradas e exibidas por Data, Categoria, Tabela e Estado.

Para exibir todas as notificações por e-mail, selecione **Exibir todas as notificações por e-mail** .

## Configure trabalhos para o painel de notificações por e-mail

Configure trabalhos de coleta de dados para o painel de notificação por e-mail.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados é acionada pela configuração e execução de trabalhos, exceto **Executar como** todos os outros campos são pré-configurados.

Função necessária: administrador ou notification_dashboard_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados**.
2. Em indicadores, pesquise **Notificações por e-mail enviadas** .
3. Selecione e abra **Notificações por e-mail enviadas** .
4. Role para baixo e selecione **Trabalhos** .
5. Selecione e abra **Trabalho diário para buscar dados do indicador de e-mail e notificações por e-mail criadas** .
   a. Em **Executar como** , selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.
   b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
   c. Selecione **Executar agora**
6. Volte para **Trabalhos** .
7. Selecione e abra **Trabalho para buscar dados do indicador de e-mail histórico** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Executar como** , selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.

b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

c. Selecione **Executar agora**

8. Volte para Indicadores, pesquise e selecione **Notificações por e-mail criadas** .

9. Role para baixo e selecione **Trabalhos** .

10. Selecione e abra **Criado trabalho temporário para coletar notificações por e-mail** .

a. Em **Executar como** , selecione o usuário que tem acesso para executar este trabalho.

b. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

c. Selecione **Executar agora**
Quando os trabalhos são concluídos e os dados são coletados, os dados ficam visíveis no painel de notificações por e-mail.

### Painel de diagnóstico de e-mail

Os painéis de diagnóstico de e-mail fornecem visibilidade nas métricas de entrega de e-mail que podem ajudar a melhorar a integridade do e-mail, identificando erros e áreas que precisam de investigação mais profunda.

Para acessar o painel Diagnóstico por e-mail, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Painel de notificações por e-mail** > **Diagnósticos**.

Os diagnósticos por e-mail estão disponíveis em uma nova guia no painel Notificações por e-mail para que os administradores rastreiem as seguintes áreas:

- Gestão de rejeição
- Métricas de entrega de e-mail
- Integridade dos trabalhos do SMTPSender
- Status da conexão e métricas de erro

Os dados são exibidos nas últimas seis horas e podem ser atualizados a qualquer momento.

## Análise

A análise fornece informações abrangentes sobre o status e o desempenho de suas métricas de e-mail e permite que você monitore todas as operações relacionadas a e-mail em sua instância.

### Visão geral da integridade do e-mail

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| Status do e-mail | O status do e-mail é a contagem total de e-mails em cada categoria de status na fila de e-mails para o intervalo de tempo exibido. |
| Gestão de rejeição | A gestão de devoluções mostra o número total de devoluções fixas e flexíveis recebidas devido a falhas de entrega dentro do intervalo de tempo exibido. |
| Taxa de rendimento | O número médio de e-mails enviados por minuto durante o período exibido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

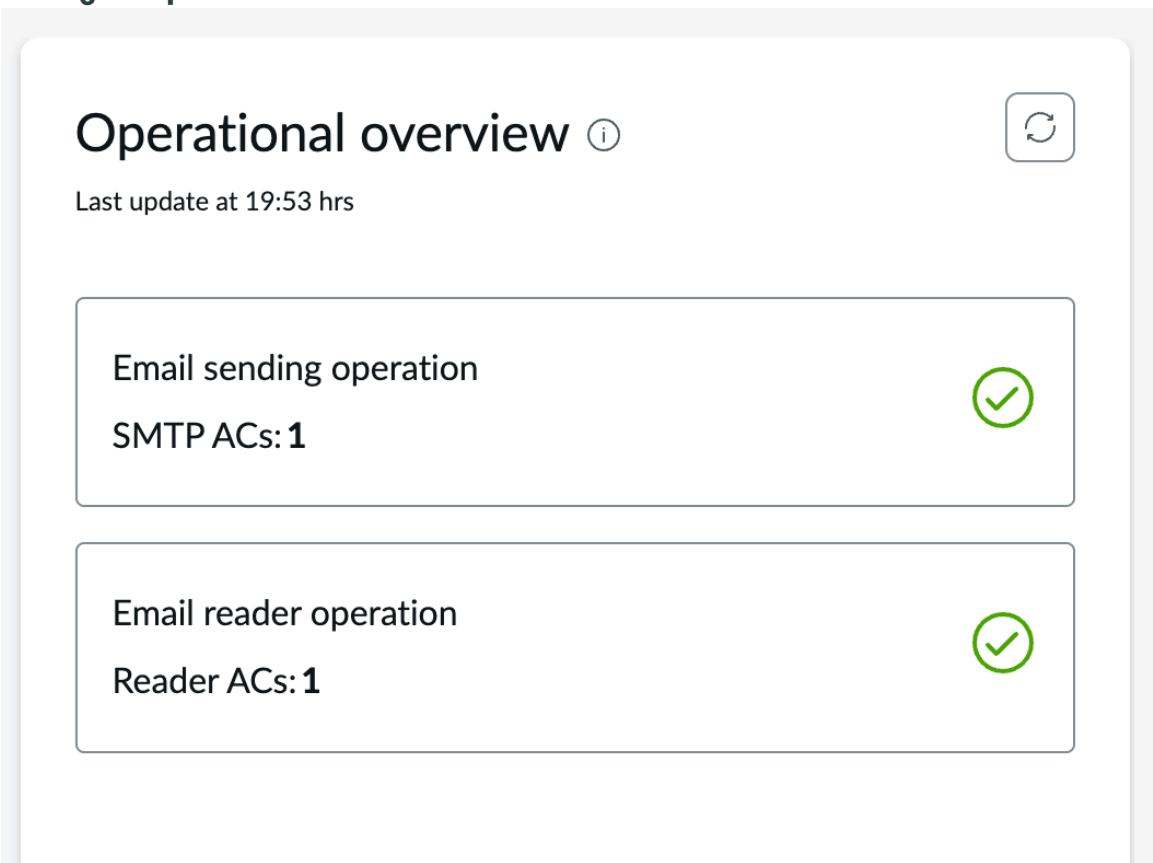
**Visão geral da integridade do e-mail**

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| Média de latência por e-mail | O tempo médio necessário para mover e-mails do estado de envio pronto para o estado Enviado dentro do intervalo de tempo exibido. |
| Tempo médio de processamento | O tempo médio gasto por um trabalho de remetente SMTP para concluir o processamento de e-mail dentro do intervalo de tempo exibido. |
| Tempo médio de envio de e-mail | O tempo médio necessário para que um e-mail seja retransmitido para o servidor SMTP dentro do intervalo de tempo exibido. |

### Visão geral operacional

A visão geral operacional fornece a visão geral das operações de envio e leitor de e-mail para o tempo exibido e pode ser atualizada para buscar o status atualizado mais recente.

**Visão geral operacional**



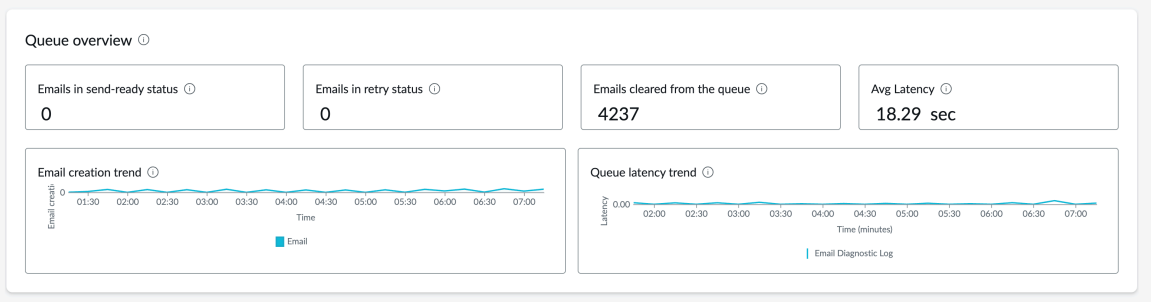

### Visão geral da fila

A visão geral da fila fornece informações sobre todos os registros de e-mail, incluindo os registros pendentes para processamento e seus status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral da fila



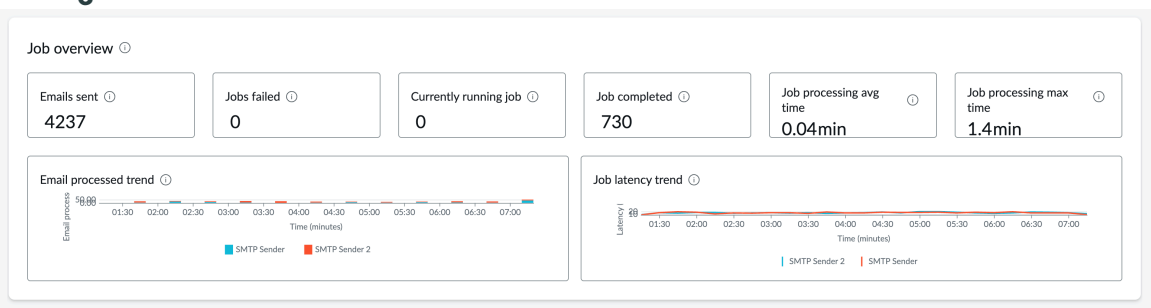

### Visão geral da fila

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| E-mails no status pronto para envio | O número de e-mails que estão prontos para serem coletados para processamento. |
| E-mails em status de nova tentativa | Em seguida, número de e-mails que encontraram falhas de entrega e estão programados para reprocessamento. |
| E-mails limpos da fila | O número de e-mails processados com sucesso durante o período exibido. |
| Latência média | O tempo médio necessário para processar cada e-mail com sucesso e movê-lo para fora da fila. |
| Tendência de criação de e-mail | A tendência de registros de e-mail criados na tabela sys_email em vários intervalos. |
| Tendência de latência da fila | A tendência de latência média em vários intervalos para todos os trabalhos no período exibido. |

## Visão geral do trabalho

Uma Visão geral do trabalho é uma exibição consolidada que exibe o status, o desempenho e as métricas, fornecendo aos administradores e usuários uma visão rápida do estado operacional. São exibidas informações de trabalhos processados e os trabalhos que estão em execução no momento são excluídos.

### Visão geral do trabalho




### Visão geral do trabalho

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| E-mails enviados | O número de e-mails enviados com sucesso dentro do período exibido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Visão geral do trabalho

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| Falha nos trabalhos | Número total de trabalhos que falharam durante a execução dentro do período exibido. |
| Trabalho em execução no momento | Trabalhos atualmente em execução durante o período de tempo exibido (status em tempo real). |
| Trabalho concluído | Trabalhos que concluíram a execução dentro do período exibido. |
| Tempo médio de processamento do trabalho | Tempo médio gasto para processar e-mails dentro do intervalo de tempo exibido |
| Tempo máximo de processamento do trabalho | Tempo máximo necessário por um trabalho para processar e-mails dentro do período exibido. |
| Tendência de e-mail processado | Exibe a tendência de e-mails processados por todos os trabalhos do remetente dentro do período exibido. |
| Tendência de latência do trabalho | Exibe a tendência da latência média em vários intervalos para todos os trabalhos no período exibido. |

## Visão geral do log de erros

Fornece um resumo visual rápido de todas as ocorrências, tipos e tendências de erros para permitir a identificação rápida de problemas.

### Visão geral do erro

| Componente de IU | Descrição |
|---|---|
| Nº de erros | Exibe o número total de erros durante o período exibido. |
| Endereços de e-mail bloqueados | Contagem de endereços de e-mail bloqueados devido a devoluções durante o período exibido. |
| Rejeição definitiva | Contagem de rejeições rígidas dentro do período exibido. |
| Rejeição suave | Contagem de devoluções temporárias no período exibido. |
| Principais erros | Exibe os 5 principais erros com suas contagens dentro do período exibido. |
| Tendência de rejeição | Exibe as devoluções rígidas e flexíveis recebidas durante o período exibido no período de tempo. |

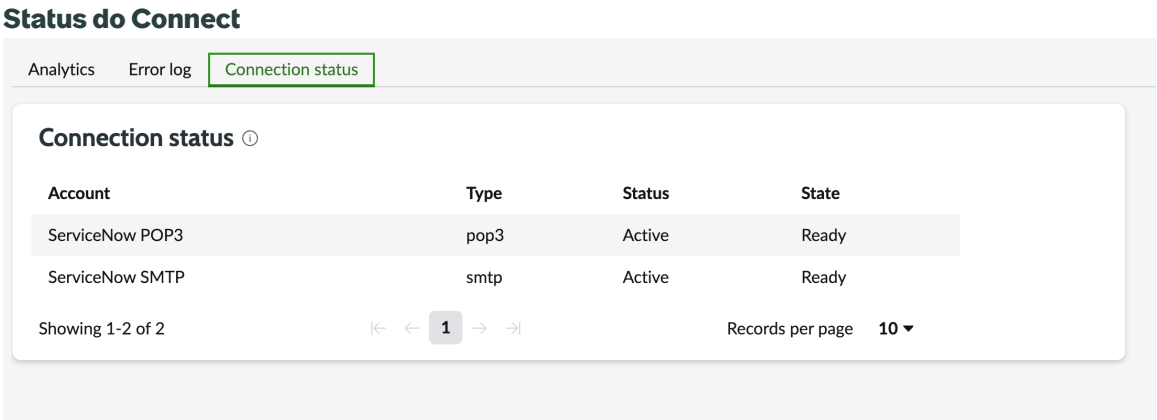
### Log de Erros

Um log de erros captura e fornece informações sobre problemas, falhas ou eventos inesperados que ocorrem na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Status da conexão




O status da conexão exibe o status em tempo real de todas as contas de e-mail configuradas em uma instância.

### Modelos de e-mail

Os modelos de e-mail permitem que os administradores criem conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.

Os modelos fornecem informações consistentes sobre atividades específicas do sistema e melhoram a eficiência da criação de várias notificações por e-mail para ações semelhantes. Se necessário, você pode fazer pequenas mudanças em tempo real em um e-mail que usa um modelo substituindo a linha de assunto e o conteúdo do corpo da mensagem no formulário de notificação. Uma prática comum é definir o corpo da mensagem em um modelo e criar novas linhas de assunto para diferentes tipos de destinatários. Não há limite para o número de modelos que você pode criar.

Os modelos de e-mail são criados no formato HTML avançado e os administradores têm a opção de converter modelos de e-mail existentes em HTML avançado (começando com a versão Eureka). Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
- Os scripts de e-mail são condensados em uma única linha fácil de ler que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links quebrados, as imagens vinculadas usando URLs relativas a uma instância específica são convertidas em links absolutos.

### Crie um modelo de e-mail

Você pode criar um modelo de e-mail com formatação HTML avançada, em vez de texto simples.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Insira um nome exclusivo para o modelo. Por exemplo, `change.update.risk` . |
| Aplicação | O tipo de aplicação com escopo. |
| Layout de e-mail | Se o corpo da mensagem do modelo for formatado usando um predefinido layout de e-mail , selecione o layout. |
| Tabela | Selecione o nome da tabela envolvida. Por exemplo, **Solicitação de mudança** `[change_request]` . |
| Assunto | Insira uma linha de assunto que explique a finalidade do e-mail. Selecione as variáveis apropriadas para a linha de assunto nos campos disponíveis na tabela selecionada. Coloque o cursor onde você deseja que a variável apareça e clique no nome do campo em **Selecione Variáveis** coluna. Por exemplo:<br>`${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.` |
| Mensagem HTML | Insira o conteúdo da mensagem do modelo de e-mail. Você pode usar a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML e incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho.<br>Anotações:<br>○ Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo desse campo é usado quando você seleciona **HTML e texto simples** ou **HTML** em **Tipo de conteúdo** Campo no formulário Notificação por e-mail.<br>○ Você não pode usar código HTML para controlar a aparência do conteúdo no `(comentários)` variável.<br>○ Se você quiser incluir um link para o registro que acionou a notificação, consulte Habilitar links para registros. |
| Texto da Mensagem | Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto sem formatação.<br>**Nota:** Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo desse campo é usado quando você seleciona **HTML e texto simples** ou **Texto** em **Tipo de conteúdo** Campo no formulário Notificação por e-mail. |
| Alternativa de SMS | Crie uma mensagem diferente para ser entregue a um dispositivo SMS. Insira uma mensagem resumida, mostrando somente as informações mais importantes. Se este campo de mensagem estiver em branco, o conteúdo do **Texto da mensagem** São usados para a mensagem SMS.<br>**Nota:** A mensagem neste campo é usada quando a mensagem é enviada para um dispositivo configurado como SMS. |

**Tópicos relacionados**

Crie um layout de e-mail

### Aplique um modelo a uma notificação por e-mail

Depois de criar um modelo de e-mail, você pode aplicá-lo a uma notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o registro de notificação por e-mail que deve usar o modelo.
3. Navegue até **O que ele conterá** seção.
4. Em **Modelo de e-mail** , selecione o modelo apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

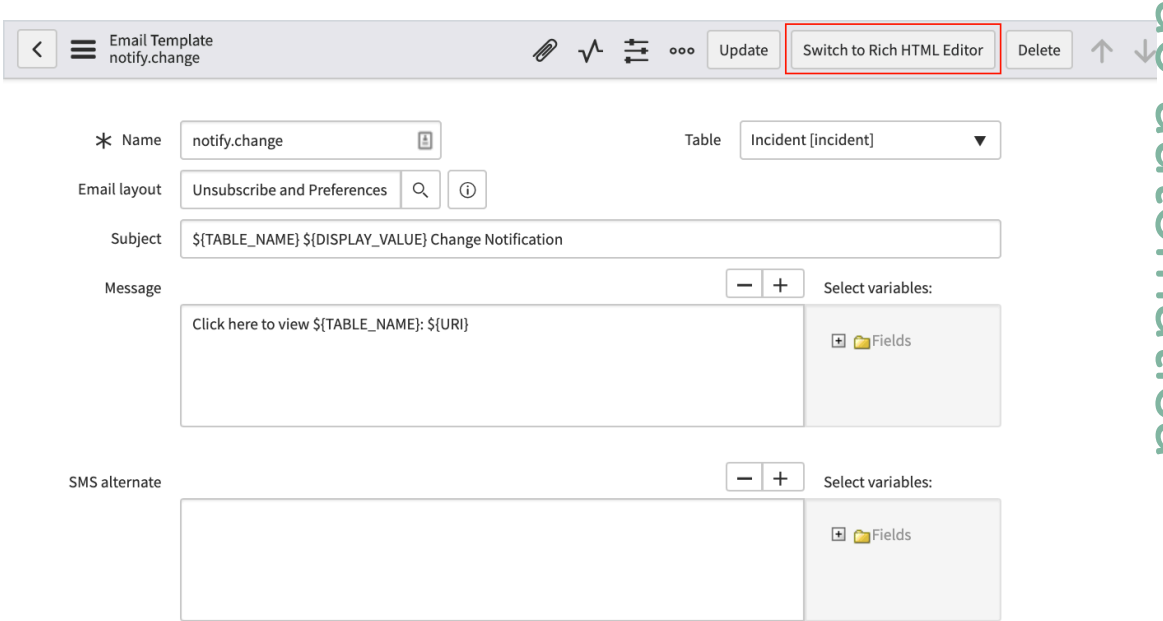
## Converta um modelo de e-mail em HTML avançado

Se você tiver um modelo de e-mail criado antes da versão Eureka, poderá convertê-lo em HTML avançado.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja converter.



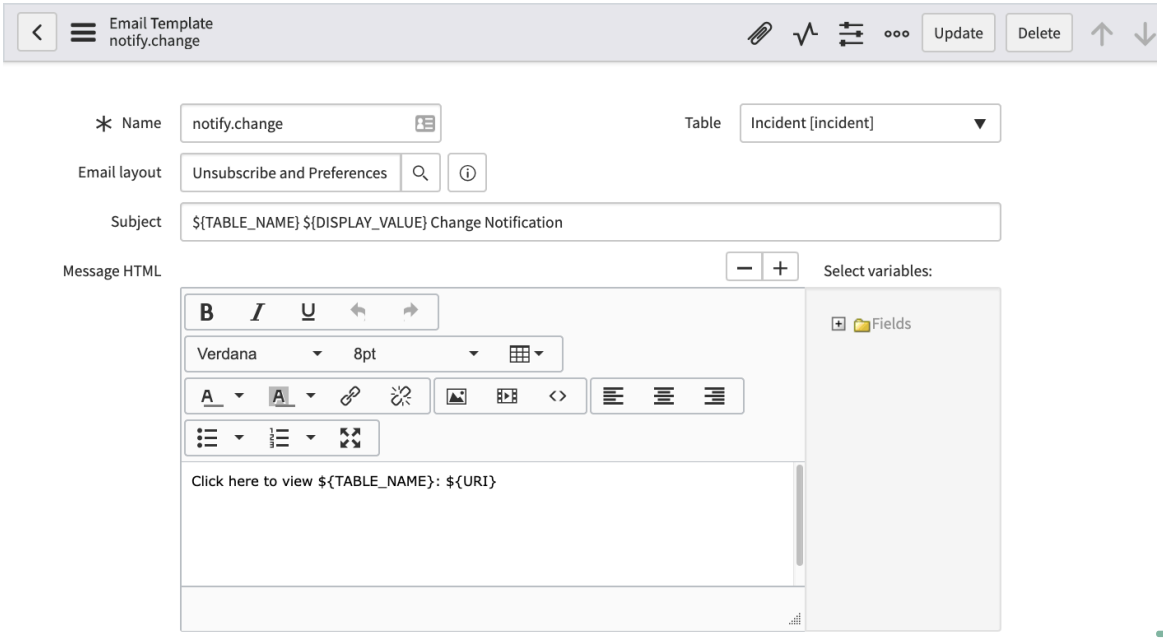

3. Clique em **Alterne para o Editor de HTML avançado** .

   Quando o conteúdo é convertido, estas mudanças são feitas no conteúdo:

   - Editor de HTML: Qualquer HTML bruto no **Mensagem** O campo é renderizado como texto WYSIWYG no **HTML da mensagem** campo. O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML rico em recursos.
   - Scripts de e-mail simplificados: Todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente na tabela Script de e-mail [sys_script_email] e são substituídos no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo do modelo e facilita a reutilização de scripts em vários modelos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Modifique o texto da mensagem, conforme necessário, usando o editor WYSIWYG ou editando o HTML subjacente.

**Nota:** A letra "P" na parte inferior da tela mostra a localização do cursor no **Mensagem** campo. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um <HTML> marcador.

**Nota:** Os modelos de e-mail que já estão formatados com HTML avançado não mostram **Alterne para o Editor de HTML avançado** botão.

**Example:**
Se você estiver trabalhando com modelos convertidos de versões anteriores ou criando novos modelos no formato HTML avançado, é uma prática recomendada escrever scripts de e-mail no **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, um mail_script:nome do script o marcador de script incorporado deve ser adicionado ao corpo do modelo de e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de e-mail. Tudo o que deve ser copiado e colado de um modelo para o próximo é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail no corpo de uma notificação ou modelo de e-mail novo ou convertido e tentar salvar o registro, uma mensagem perguntará se o script de e-mail deve ser convertido. Scripts de e-mail não convertidos geralmente não são executados de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim** , O script é adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e é substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado.

Você pode exibir os scripts de e-mail em seu formulário original abrindo o modelo de e-mail e clicando em **Mostrar scripts de notificação** link relacionado.

### Crie uma mensagem de e-mail com um modelo

Os modelos de e-mail fornecem uma lista dos campos das tabelas de banco de dados que estão disponíveis para criar uma mensagem de e-mail.

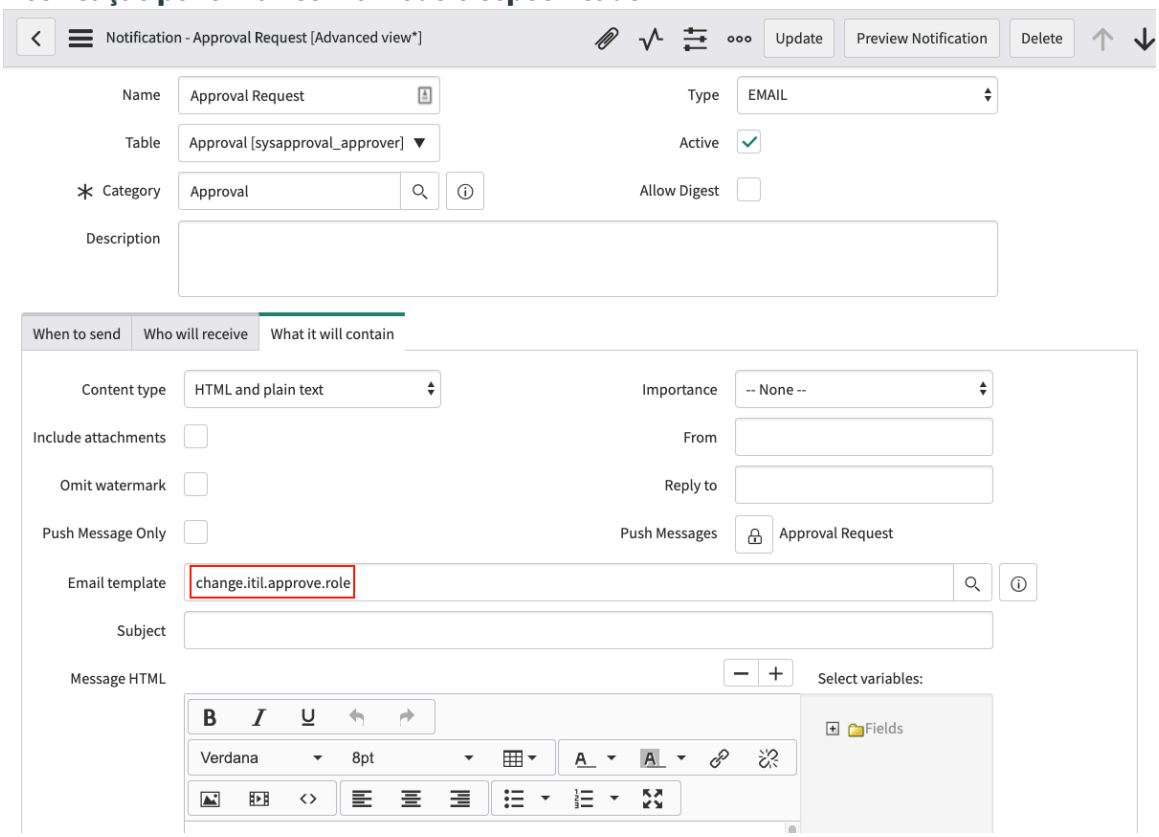
Um modelo de e-mail pode incluir um **mailto** link de resposta automática, que permite que o destinatário do e-mail simplesmente escolha um link que envie uma resposta pré-formatada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de volta para a instância. Um exemplo é o modelo de e-mail usado para notificação de que uma aprovação é necessária. O exemplo a seguir mostra o e-mail base:

**Notificação por e-mail com o modelo especificado**



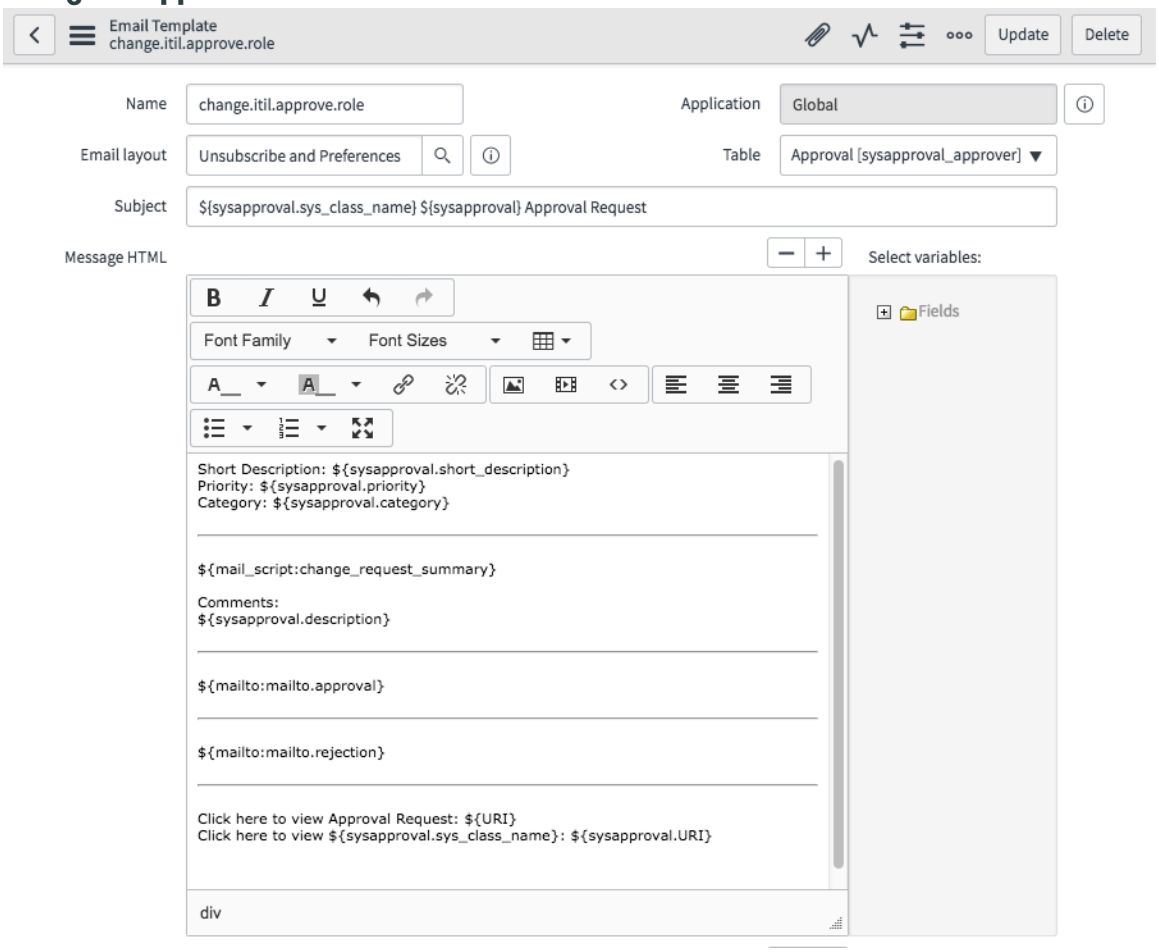

Nesse caso, quando uma aprovação de solicitação de mudança é solicitada, uma atualização é feita no `sysapproval_approval` tabela. A regra de negócio "Eventos de aprovação" é executada, o que cria o evento "approval.inserted". O evento de e-mail "Solicitação de aprovação" é definido para processar o evento approval.inserted e este evento de e-mail é definido para usar o seguinte modelo de e-mail change.itil.approve.role. Observe que este modelo tem dois itens mailto: Especificados. Um para "mailto.approval" e um para "mailto.rejection". Este modelo de e-mail cria uma resposta automática que permite que o destinatário do e-mail simplesmente clique em um link no e-mail para aprovar ou rejeitar a solicitação de mudança.

Aqui está o que **change.itil.approve.role** O modelo parece usar o editor de HTML avançado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### change.itil.approve.role modelo

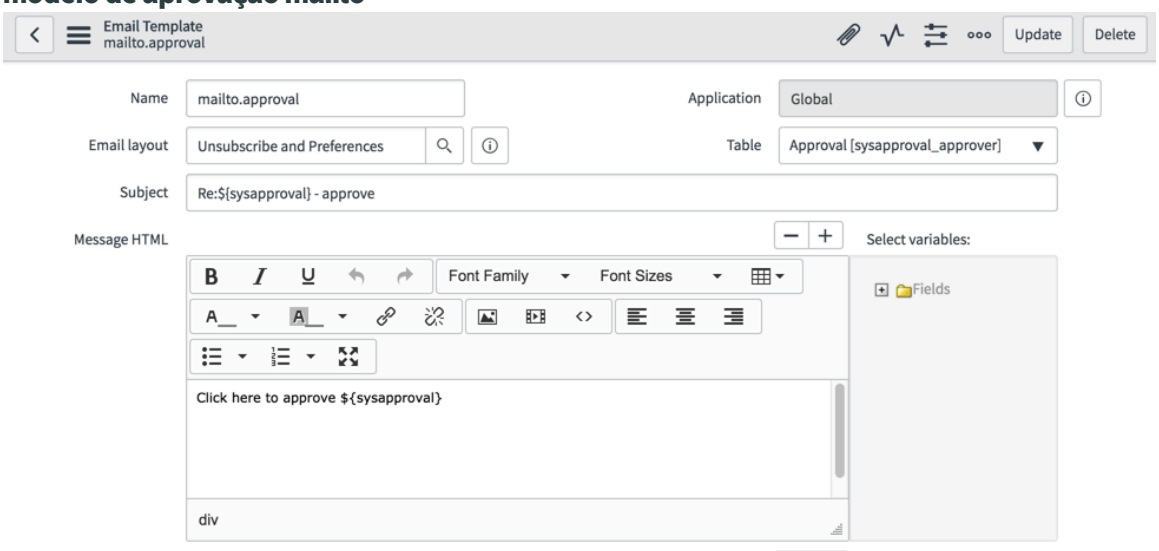



A lista de seleção à direita mostra os campos disponíveis no `sysapproval_approver` tabela.

Observe **change.itil.approve.role** O modelo também usa um layout de e-mail predefinido (Cancelar assinatura e Preferências), que fornece links para o destinatário cancelar a assinatura das notificações de aprovação e definir preferências de notificação.

E aqui está **aprovação.mailto** modelo:

### modelo de aprovação mailto




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Se você colocar texto nas linhas após **Clique aqui para aprovar o valor (sysapproval)** este texto forma o corpo real do e-mail.

A combinação de modelos usados geraria um e-mail semelhante ao seguinte exemplo:

**Mensagem de e-mail gerada por modelo**

Short Description: Upgrade to a new version of Windows Office
Click here to view Approval Request: LINK
Click here to view Change Request: LINK

Priority: 4 – Low
Category: Software
Comments:
All matches for the sales department must be updated to the latest version of Windows Office

Click here to approve CHG30003
Click here to reject CHG30003

Unsubscribe | Notification Preferences

Observe que o destinatário do e-mail pode usar os seguintes links no e-mail:

- Um link para exibir todos os detalhes da solicitação de mudança
- Um link para exibir o registro de aprovação
- Um link que gera uma resposta automática por e-mail para aprovar a mudança
- Um link que gera uma resposta automática por e-mail para rejeitar a mudança
- Um link para cancelar a assinatura de notificações de aprovação e outro link para definir preferências de notificação

**Tópicos relacionados**

Layouts de e-mail

### Adicione linhas em branco em um modelo de e-mail

Você pode adicionar facilmente linhas em branco em um modelo de e-mail usando marcadores HTML.

O uso criterioso desses marcadores HTML pode facilitar a leitura do seu e-mail.

- Você pode usar **<br/>** para inserir uma quebra de linha
- Você pode quebrar parágrafos ** ... ** marcadores para formatar seu e-mail bem.

### Integração de calendário

Com as notificações por e-mail, você pode usar mapas de importação e exportação para aproveitar informações sobre registros e integrar com o Outlook ou outro calendário.

Por exemplo, uma notificação por e-mail pode criar um evento de calendário com base nas datas de início e término planejadas de uma solicitação de mudança. Para habilitar a integração com um calendário, as seguintes variáveis do iCalendar estão disponíveis para serem adicionadas a uma mensagem de modelo de e-mail e fazer referência ao modelo de e-mail da notificação. As variáveis devem ser adicionadas ao **Texto da mensagem** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Variável | Descrição |
|---|---|
| *(dtstart)* | Data de início |
| *(dtend)* | Data de término |
| *(local)* | Local |
| *(alarm_time)* | Hora do alerta ou lembrete |

Por padrão, a instância calcula o valor das variáveis do iCalendar usando mapas de importação e exportação para as tabelas Compromisso [itil_appointment] e Solicitação de mudança [change_request]. A instância também usa mapas de importação e exportação para outras tabelas, dependendo de quais plug-ins você ativar. Por exemplo, se você ativar o plug-in Incidente (com.snc.incident), a instância usará os mapas de importação e exportação da tabela Incidente [incidente].

Cada mapa de importação e exportação pode especificar um conjunto diferente de campos do iCalendar. Por exemplo, o mapa de importação e exportação icalendar.change_request mapeia somente dois campos do iCalendar.

A instância usa **Nome externo** valor como o nome da variável no modelo de e-mail. Por exemplo, o mapa de importação e exportação do icalendar.change_request define *dtstart* e. *dtend* variáveis.

| Nome externo | Nome da variável associada | Tabela | Campo mapeado | Rótulo do campo |
|---|---|---|---|---|
| dtstart | *dtstart* / | change_request | start_date | Data de início planejada |
| dtend | *dtend* / | change_request | end_date | Data de término planejada |

### Mapeie campos de data para variáveis do iCalendar

Você pode especificar quais campos fornecem as informações de data nas notificações de convite do calendário alterando os mapeamentos de campo do *dtstart* e. *dtend* Variáveis no mapa de importação e exportação para o convite do iCalendar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_impex_map.list` .
2. Abra um mapa para editar.
3. Na lista relacionada Mapas de campo, clique em **end_date** ou **start_date** campo mapeado para o qual mudar o mapeamento *dtstart* ou *dtend* , conforme necessário.
4. Altere **Banco de dados** campo para o campo que você deseja usar para definir a data de início ou a data de término.
5. Selecione **Atualizar**.

### Crie convites do iCalendar para tabelas personalizadas

Para gerar convites do iCalendar que usam valores de campo de tabelas personalizadas, crie um mapa de importação e exportação que calcula os valores dos campos do iCalendar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Crie a tabela personalizada e os campos usando **Data/Hora** tipo de campo para os campos mapeados para `(dtstart)` e. `(dtend)` variáveis.
2. No filtro de navegação, insira `sys_impex_map.list` .
3. Selecione **Novo**.
4. Defina os seguintes campos:
   - **Nome** : Use a seguinte convenção de nomenclatura: `icalendar.<table name>`. Por exemplo, **icalendar.u_my_custom_table** .
   - **Tabela** : Selecione a tabela personalizada que você criou.
   - **Tipo** : Selecione **icalendar** .
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Na lista relacionada Mapas de campo, clique em **Novo** .
7. No Assistente de entrada de mapeamento, selecione **Mapeamento para um campo de banco de dados** .
8. Crie mapeamentos de campo para `dtstart` e. `dtend` .

   **Example**

   Por exemplo, mapeie o. **Nome externo** `dtstart` para **u_meeting_start_time** campo em u_my_custom_table.

   **Nota:** Essas variáveis são necessárias.

9. Selecione **Enviar**.
10. Crie mapeamentos de campo para qualquer um dos seguintes campos do iCalendar conforme necessário.
    - dstart
    - dtend
    - local
    - alarm_time
11. Selecione **Atualizar**.

    Estes são exemplos de mapeamentos de campo entre variáveis do iCalendar e campos personalizados em uma tabela personalizada, u_my_custom_table:

    **Mapeamentos de campo de amostra**

| Nome externo | Campo de banco de dados | Tipo | Mapa |
|---|---|---|---|
| dtstart | u_meeting_start_time | Assunto: | icalendar.u_my_custom_table |
| dtend | u_meeting_end_time | Assunto: | icalendar.u_my_custom_table |

12. Crie um modelo de e-mail que defina o que incluir no convite do iCalendar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Defina **Tabela** para a tabela personalizada que você criou.

**b.** Em **Mensagem** Campo de texto, use o seguinte formato para definir o convite do iCalendar.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

**Nota:** O script de e-mail não é permitido ou processado em modelos de e-mail de convite de reunião.

### Detalhes do modelo de convite do iCalendar

| Linha do modelo do iCalendar | Necessário? | Anotações |
|---|---|---|
| BEGIN:VCALENDAR | Sim | |
| PRODID:-//SERVICE-NOW.COM// OUTLOOK 11,0 MIMEDIR//PT | Sim | |
| VERSÃO:2,0 | Sim | |
| PEDIDO | Sim | |
| INÍCIO:VEVENT | Sim | |
| E-MAIL | Sim | O valor (até) contém os destinatários conforme definido na notificação. |
| DTSTART | Sim | Você deve usar o mapa de importação e exportação para mapear o dtstart para um campo de hora de início na tabela personalizada. |
| DTEND | Sim | Você deve usar o mapa de importação e exportação para mapear dtend para um campo de hora de término na tabela personalizada. |
| UID: Sys_id | Sim | Você deve fornecer o nome de um campo que identifica exclusivamente o registro, como o sys_id ou o campo de número do registro. |
| DTSTAMP | Sim | |
| "U_meeting_summary" | Não | Para incluir um resumo de um campo de texto na tabela personalizada, forneça o nome do campo, como |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Linha do modelo do iCalendar | Necessário? | Anotações |
|---|---|---|
| | | u_meeting_summary. O valor do campo de resumo não deve conter quebras de linha. Você não precisa criar um mapeamento de campo. |
| FIM:VEVENT | Sim | |
| FIM:VCALENDAR | Sim | |

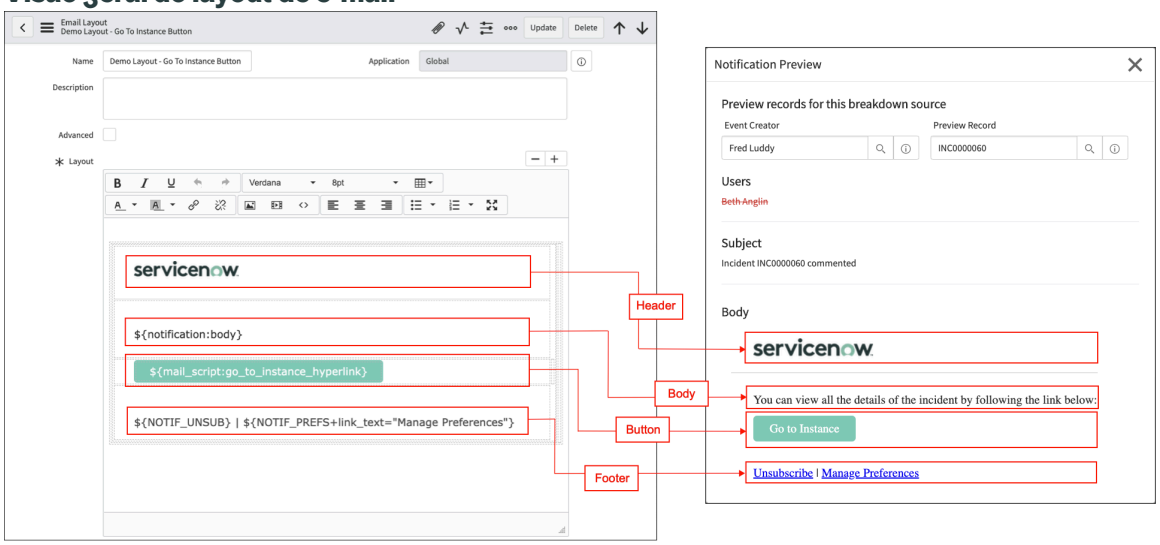
13. Crie uma notificação por e-mail para acionar o convite do iCalendar e garantir que os seguintes campos sejam definidos de acordo:

    - **Tabela** : Selecione a tabela personalizada.
    - **Tipo** : Selecione **Convite para reunião** .
    - **Tipo de conteúdo** : Selecione **Texto sem formatação** apenas.
    - **Modelo de e-mail** : Selecione o modelo que você criou.

### Layouts de e-mail

Crie conteúdo reutilizável para o corpo da mensagem dos modelos de e-mail.

#### Visão geral do layout de e-mail




Os administradores podem usar layouts de e-mail para:

- Certifique-se de que todas as notificações por e-mail tenham um layout consistente, como sempre exibir cabeçalho, corpo e rodapé.
- Exiba conteúdo estático em todas as notificações por e-mail, como o logotipo de uma empresa ou um plano de fundo.
- Declare estilos em linha disponíveis para uso no corpo da mensagem de um modelo de e-mail, como definir uma fonte de texto, tamanho e cor.
- Forneça aos usuários links para ações de resposta comuns, como cancelar a assinatura de uma notificação ou gerenciar preferências de notificação.

**Nota:** Para exibir conteúdo dinâmico, como scripts de e-mail, use modelos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os layouts de e-mail inserem elementos HTML no corpo da mensagem dos modelos de e-mail. Todos os elementos de estilo definidos no layout de e-mail estão disponíveis para o modelo de e-mail. Os layouts de e-mail são compatíveis com folhas de estilo nesses formatos.

- Folhas de estilo internas definidas em um ]]>elemento.
- Estilos em linha em um estilo atributo.

Por padrão, o sistema inclui vários layouts de amostra que os administradores podem usar para criar seus próprios layouts. Os administradores podem criar layouts de e-mail usando um editor de HTML em linha ou inserindo manualmente o código HTML. O sistema armazena registros de layout de e-mail na tabela Layout de e-mail [sys_email_layout].

**Nota:** Se não houver conteúdo na notificação do registro de notificação ou do modelo, o layout não será aplicado.

### Crie um layout de e-mail

Crie um layout de e-mail para especificar o conteúdo HTML que você deseja que apareça no corpo de um ou mais modelos de e-mail.

### Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Registro necessário: Registro de modelo de e-mail

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.
   O sistema exibe a lista de layouts de e-mail existentes.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de layout de e-mail em branco.
3. Preencha o formulário.

#### Campos de layout de e-mail

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Especifique um nome exclusivo para o registro. |
| Aplicação | Lista a aplicação primária à qual este registro pertence. |
| Descrição | Especifique uma descrição opcional do layout. |
| Avançado | Selecione se deseja exibir o. **Layout avançado** campo. |
| Layout | Use o editor em linha para adicionar elementos HTML. O sistema exibe HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout. Incluir variáveis de notificação para mostrar o conteúdo do registro relacionado. Para obter mais informações sobre variáveis de notificação, consulte Notification variables.<br><br>**Nota:** O editor formata automaticamente qualquer código HTML inserido no **Código-fonte** exibição. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Layout Avançado | Use este campo para inserir manualmente o código HTML. O sistema exibe HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout.<br>**Nota:** Para inserir texto neste campo, selecione **Clique aqui para desabilitar o realce de sintaxe e a formatação de script** . |

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o registro de layout de e-mail.
5. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   O sistema exibe a lista de modelos de e-mail existentes.
6. Selecione o modelo de e-mail para o qual você deseja usar um layout de e-mail.
   O sistema exibe o registro do modelo de e-mail.
7. Em **Layout de e-mail** , selecione o layout de e-mail que você deseja usar para formatar o corpo das mensagens de e-mail.
8. Clique em **Atualizar**.
   O modelo de e-mail usa o layout de e-mail selecionado para formatar o corpo das mensagens de e-mail.

### Retenção de e-mail

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir mensagens de e-mail que você não precisa mais ou se sua tabela de E-mail for excessivamente grande.

A retenção de e-mail está disponível a partir da versão Helsinki.

## Arquivamento de e-mail e plug-ins de destruição

O recurso de arquivamento e destruição de e-mail usa o. Arquivamento de dados e. Retenção de e-mail plug-ins. O plug-in Arquivamento de dados deve estar ativo para arquivar e destruir registros de e-mail. O plug-in Email Retention fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e destrói registros de e-mail.

**Nota:** O plug-in Retenção de e-mail também impede que o sistema exclua marcas d'água, que são necessárias para que as ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

O plug-in Retenção de e-mail e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão em novas instâncias. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. ServiceNow a recomenda que você revise e aprove essas regras antes de ativá-las.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de e-mail, você não precisará ativar o plug-in Retenção de e-mail. Se você quiser substituir seu processo atual pela Retenção de e-mail, certifique-se de desativar o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

## Arquivando e destruindo registros de e-mail

*Arquivamento* Mover registros da tabela E-mail [sys_email] para a tabela E-mail de arquivamento [ar_sys_email] quando excedem o limite de tempo da regra de arquivamento. *Destruindo* Significa excluir registros na tabela Arquivar e-mail quando eles excedem o limite de tempo da regra de destruição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Quando uma regra de destruição exclui registros de e-mail, as marcas d'água associadas não são excluídas. Eles são preservados para garantir que suas ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

## Arquivo padrão e regras de destruição

A Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento de e-mail:

- **E-mails - Ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **ignorado** ou **ignorado** .
- **E-mails - Mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

A Retenção de e-mail também fornece esta regra de destruição de e-mail:

**Arquivo de e-mail - Mais de um ano:** destrói registros de e-mail que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens de e-mail são mantidas na instância por um total de dois anos: Um ano na tabela E-mail e um ano na tabela Arquivamento de e-mails. No final desse período, o sistema exclui os registros de e-mail expirados da tabela de arquivamento de e-mails.

**Nota:** Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em upgrades. O sistema executa regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

## Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de e-mail, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso Retenção de e-mail. Para evitar a exclusão inesperada de registros, ServiceNow a recomenda que você evite usar vários processos de gestão de e-mail na mesma instância ao mesmo tempo.

**Nota:** Para obter assistência para substituir sua implementação de gestão de registros existente pela Retenção de e-mails, entre em contato com seus serviços profissionais ou com o representante de vendas.

## Efeitos do arquivamento e exclusão de registros de e-mail

As ações de e-mail de entrada copiam o corpo de um e-mail para as anotações de trabalho do registro relacionado. Se o registro de e-mail de entrada for excluído posteriormente, a seção E-mail recebido não ficará mais visível nas anotações de trabalho, embora ainda contenha uma cópia de texto do e-mail.

Quando o sistema envia uma mensagem de e-mail sobre um registro, o formatador de atividades exibe um **E-mail enviado** seção com um link para a mensagem de e-mail. Se o sistema arquivar a mensagem de e-mail, o formatador de atividades será removido **E-mail enviado** seção. Quando o sistema exclui a mensagem de e-mail, ela não fica mais visível no formatador de atividades nem nas anotações de trabalho.

**Nota:** Defina o tempo de arquivamento longo o suficiente para que os usuários possam acessar e-mails enviados por meio do formatador de atividades.

O arquivamento de registros de e-mail muda os métodos disponíveis para o sistema para identificar e-mails de entrada como uma resposta. Depois de arquivar um registro de e-mail, o sistema não pode mais usar o. **Em resposta** campo para corresponder um e-mail de entrada a um registro de e-mail. No entanto, o sistema ainda pode corresponder o e-mail de entrada a um registro existente de um número de registro ou marca d'água.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativar Retenção de e-mail

O plug-in Email Retention fornece regras de arquivamento e destruição para mensagens de e-mail. Por padrão, ele está ativo para novas instâncias, mas deve ser ativado para upgrades.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Retenção de e-mail requer estes plug-ins:

- Arquivamento de dados
- Caixas de Correio do Sistema

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Arquivar e-mail manualmente

Você pode arquivar mensagens de e-mail manualmente sob demanda em vez de esperar que a instância as arquive com base em um trabalho agendado.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento de e-mail:

- **E-mails - Ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **ignorado** ou **ignorado** .
- **E-mails - Mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

Você pode arquivar manualmente mensagens de e-mail que atendam a essas regras de arquivamento ou a quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

**Nota:** Um registro de arquivamento deve estar ativo para que a instância possa processar registros com ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento de e-mails que você deseja modificar.
3. Clique em **Recalcular estimativa** Para ver quantos registros na tabela E-mail [sys_email] serão arquivados.

   **Nota:** A estimativa aparece em **Estimativa de registro** campo.

4. Clique em **Executar Arquivar agora** .

   **Nota:** Você também pode Crie uma regra de arquivamento .

#### Marcas d'água em e-mails de notificação

Por padrão, o sistema gera um rótulo de marca d'água na parte inferior de cada e-mail de notificação para permitir a correspondência de e-mails de entrada com registros existentes. Cada marca d'água inclui uma cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres que a torna exclusiva.

Começando com Jakarta, o sistema gera automaticamente marcas d'água aleatórias para e-mails de notificação em sistemas de base. A cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres reduz a possibilidade de uma marca d'água ser adivinhada ou corresponder coincidentemente à marca d'água de um e-mail de outra instância.

**Nota:** Se você estiver atualizando de uma versão anterior Jakarta O suporte a marca d'água aleatória é opcional e requer que o plug-in Suporte a marca d'água aleatória seja ativado.

### Formato de marca d'água

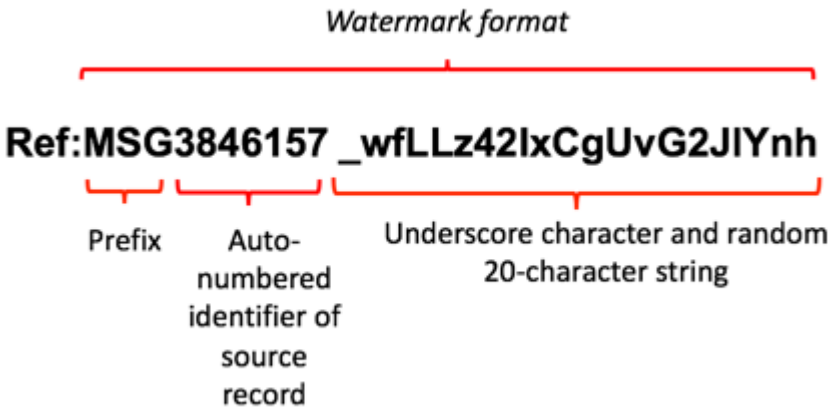
A marca d'água do e-mail sempre começa com " **Referência:** " para identificar o rótulo como uma marca d'água. Após esse identificador, o rótulo padrão tem 31 caracteres e consiste em:

- Prefixo personalizável: O prefixo padrão é **MSG** .
- Identificador numerado automaticamente: A cadeia de caracteres numérica que identifica o registro de origem, como incidente, problema ou solicitação de mudança.
- Um caractere de sublinhado seguido por uma cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Exemplo de marca d'água aleatória**




Quando os e-mails de entrada são processados, o sistema corresponde marcas d'água aleatórias aos registros de origem apropriados.

## Configuração de marca d'água

As marcas d'água sempre são geradas, mas você pode configurá-las para:

- Crie um prefixo de marca d'água personalizado para cada instância para evitar o acionamento acidental de eventos na instância errada.
- Têm caracteres de prefixo personalizados após MSG
- Ser ocultado globalmente
- Ser omitido de mensagens de e-mail individuais

Se as marcas d'água forem omitidas das notificações por e-mail, as ações de e-mail de entrada poderão não funcionar corretamente. Sem uma marca d'água, o sistema processa mensagens de e-mail de entrada conforme descrito em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada.

**Nota:** Os clientes de e-mail que usam a versão de texto sem formatação do e-mail ainda mostram a marca d'água.

### Crie um prefixo de marca d'água personalizado para notificações por e-mail

Por padrão, as notificações por e-mail usam o prefixo de marca d'água **MSG** , mas você pode criar um prefixo de marca d'água personalizado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Qualquer notificação por e-mail encaminhada de uma instância para outra pode ser mais facilmente distinguida com prefixos diferentes para cada instância. Para evitar o acionamento acidental de eventos na instância errada, crie um prefixo de marca d'água exclusivo para cada instância.

**Nota:** Não use dois pontos (:) em prefixos de marca d'água personalizados. Os dois pontos são um caractere reservado e podem fazer com que a marca d'água seja ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Abra **MSG** Registro na tabela Marca d'água de e-mail [sys_watermark].
3. Insira o exclusivo **Prefixo** para esta instância.
4. Clique em **Atualizar**.

### Resultado

Sua marca d'água personalizada se aplica a todas as novas notificações por e-mail. As notificações por e-mail que existiam antes de você criar uma marca d'água personalizada mantêm as mesmas marcas d'água de antes.

#### Omita uma marca d'água de notificação por e-mail

Você pode omitir marcas d'água nas notificações por e-mail se não quiser que a instância corresponda à notificação a um registro existente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione a notificação por e-mail a ser atualizada.
3. Clique em **Exibição avançada** link relacionado.
4. Em **O que ele conterá** , selecione **Omita marca d'água** caixa de seleção.

### O que Fazer Depois

Quando o e-mail de entrada não contém uma marca d'água, o sistema pesquisa um número de registro na linha de assunto e no corpo da mensagem. O sistema tenta corresponder qualquer número de registro encontrado a um registro existente. Se houver um número de registro correspondente, o sistema atualizará o registro com os valores no e-mail de entrada. Para garantir que as mensagens de e-mail de resposta não atualizem os registros, remova a variável de número de registro `(número)` em **Assunto** e. **HTML da mensagem** campos.

#### Oculte marcas d'água de e-mail globalmente

Em vez de omitir marcas d'água, é possível ocultar marcas d'água da aplicação global usando marcação HTML.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As marcas d'água só podem ser ocultadas na mensagem HTML da aplicação global. A versão de texto da mensagem, porque não tem marcação que permita mostrar/ocultar semântica, sempre terá a marca d'água.

### Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list` em **Navegador de aplicações** .
2. Crie uma nova propriedade chamada `e-mail.glide.marca d'água.visível` e defina como **falso** .

   Isso garante que todas as marcas d'água estejam ocultas em todas as mensagens de e-mail. Isso não pode ser feito por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Analisar um thread de e-mail

Quando um e-mail é recebido, analise a mensagem mais recente em um thread de e-mail criando **Separadores de resposta de e-mail** usando a cadeia de caracteres especificada ou expressões regulares.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Separadores de resposta de e-mail**.
   Uma lista de separadores de resposta de e-mail é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar um novo separador de resposta de e-mail.
3. Em **Separador de resposta de e-mail** preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do separador. |
| Aplicação | Escopo do separador. |
| Ativo | Opção para ativar o separador. |
| Tipo | Tipo de separador.<br>○ Cadeia de caracteres: Pesquisa a cadeia de caracteres especificada para analisar um thread de e-mail.<br>○ Regex: Pesquisa a expressão regular especificada para analisar um thread de e-mail.<br>**Nota:** Expressões regulares complexas podem levar tempo para avaliar o thread de e-mail. Em tais casos, a avaliação de expressão regular é expirada após 10 segundos e ignorada para essa expressão regular, e o processamento de e-mail continua. |
| Ordem | Prioridade do separador. |
| Separador | Valor do separador com base na seleção de **Tipo** . |
| Descrição resumida | Descrição sobre o separador. |
| Idioma | Idioma do separador de resposta.<br>**Nota:** Todos os clientes de e-mail não indicam um idioma, portanto, todos os separadores de resposta ativos são aplicados para localizar um separador na mensagem de e-mail. |

4. Clique em **Enviar**.

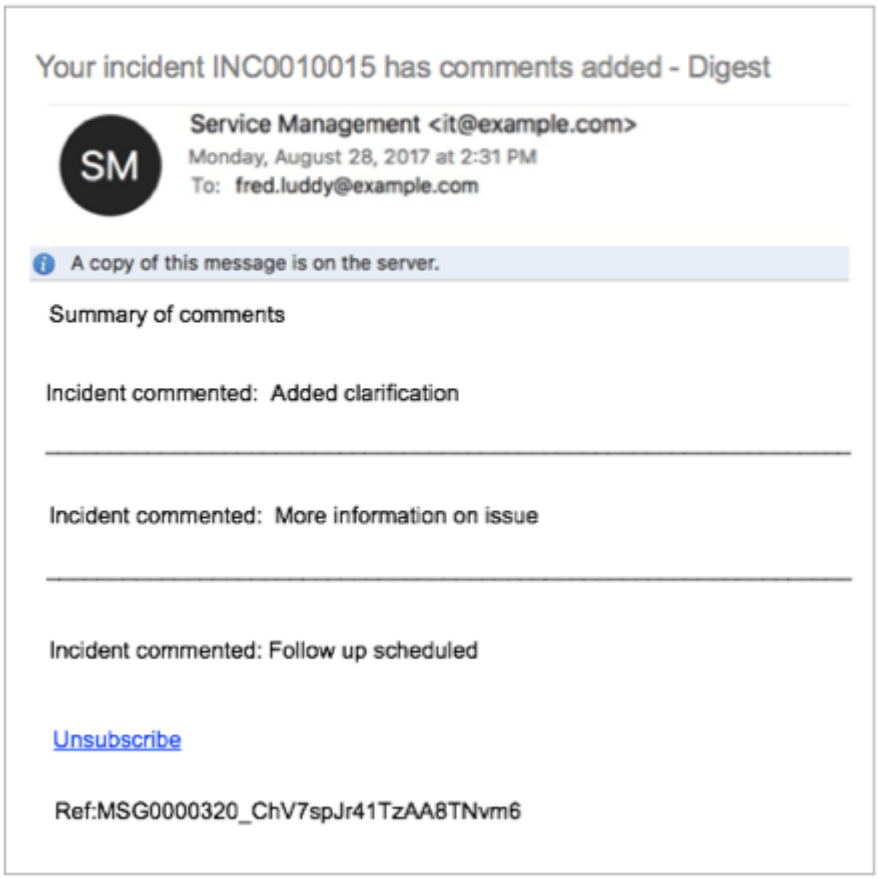
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Resumos de e-mail

Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino s durante um intervalo de tempo especificado. Você pode habilitar um resumo de e-mail para reduzir o número de notificações recebidas quando atualizações frequentes no registro associado s ocorrer em um curto período de tempo.

#### Resumo de e-mail de exemplo




**Nota:** Resumos de e-mail se aplicam somente a notificações por e-mail e não são compatíveis com mensagens SMS, notificações por push e fluxos de atividades.

### Como os resumos de e-mail funcionam

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in Email digest (com.glide.email_digest) é ativado por padrão. Sua instância deve usar IU principal, já que o recurso de resumo de e-mail envolve a configuração preferências de notificação do usuário .

Os administradores determinam quais notificações podem ser entregues em um resumo de e-mail e configuram o conteúdo resumido para essas notificações. Eles também definiram os intervalos para resumos. Um intervalo é o período de tempo em que as notificações são coletadas para o resumo, como diariamente ou por hora.

Os usuários habilitam o resumo e selecionam o intervalo de resumo para uma notificação específica em suas preferências de notificação. O sistema acumula as notificações que normalmente seriam enviadas durante o intervalo especificado e as resume no resumo do e-mail.

Ao processar um resumo de e-mail, o sistema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Armazena a configuração de resumo da notificação na tabela Notificações [sysevent_email_action].
- Armazena temporariamente o conteúdo de notificação acumulado para um usuário na tabela Peças de resumo de e-mail [sys_email_digest_part] e na tabela Usuários de peça de resumo de e-mail [sys_email_digest_part_user].
- Executa um trabalho de resumo de e-mail a cada 15 minutos para verificar quando um resumo está pronto para ser enviado a um usuário.

  O sistema usa o intervalo de resumo para determinar quando o resumo está pronto para ser enviado. O intervalo de resumo começa quando a primeira notificação é acionada para o usuário e para no final do intervalo de tempo.

- Envia o resumo do e-mail para o usuário logo após o término do intervalo de resumo selecionado.

  Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de resumo por hora e a primeira notificação for acionada às 08:15, o intervalo começará às 08:15. Quando o intervalo de resumo termina, o sistema gera o resumo do e-mail aproximadamente uma hora depois, cerca de 09:15 ou pouco depois, dependendo de quando o trabalho de resumo do e-mail foi executado.

## Configurar resumos de e-mail

**O que fazer: Administradores**

1. Revise os intervalos de resumo do sistema de base e, se necessário, crie ou modifique intervalos .

   Os intervalos de resumo do sistema de base são de um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

2. Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e. configure o conteúdo resumido do e-mail para essas notificações.

   Ao determinar quais notificações são apropriadas para um resumo de e-mail, considere o conteúdo da notificação e os intervalos que os usuários podem selecionar. Por exemplo, resumos que podem ser gerados semanalmente podem ser mais adequados para notificações que não são urgentes.

**O que fazer: Todos os usuários**

Para uma notificação que pode ser entregue em um resumo de e-mail, habilite o resumo de e-mail em suas preferências de notificação ( **Notificações** Na janela Configurações do sistema). Você também especifica o intervalo de tempo em que as notificações são acumuladas.

**Próxima etapa**

Se você for um administrador, inicie o processo de configuração de resumo revisando os intervalos de resumo de e-mail do sistema de base e. crie ou modifique os intervalos .

### Crie ou modifique intervalos de resumo de e-mail

Os administradores podem criar ou modificar os intervalos de resumo de e-mail (período de tempo) durante os quais a atividade de uma notificação selecionada é acumulada em um resumo de e-mail. Os usuários selecionam um intervalo de resumo quando habilitam um resumo de e-mail em suas preferências de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar um intervalo de resumo de e-mail, revise os intervalos de resumo do sistema de base na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval]. Você pode modificar intervalos, incluindo os intervalos do sistema de base, que são um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Intervalos de Resumo**.

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Para adicionar um intervalo | Selecione **Novo**. |
| Para modificar um intervalo | Selecione o intervalo a ser alterado. |

2. Insira as informações de intervalo novas ou alteradas:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do intervalo que descreve a duração do intervalo, por exemplo: A cada 2 horas. |
| Intervalo | Duração do intervalo, qualquer número de **Dias** ou **Horas** (horas, minutos e segundos). O tempo mínimo permitido é de uma hora e o máximo permitido é de sete dias (uma semana). |

3. Se você criou um intervalo, selecione **Enviar** , ou se você alterou um intervalo, selecione **Atualizar** . O sistema atualiza a tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] com o intervalo novo ou modificado. O intervalo de resumo é listado como uma opção nas preferências de notificação ( No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências > Notificações** quando um usuário habilita um resumo para a notificação.
4. Para excluir um intervalo, selecione o intervalo a ser excluído na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] e. selecione **Excluir** .

**Nota:** Se o intervalo estiver em uso, o sistema não removerá o intervalo.

## O que Fazer Depois

Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e. configure o conteúdo resumido do e-mail para essas notificações.

### Tópicos relacionados

Propriedades de resumo de e-mail

### Configurar resumos de e-mail

Use o formulário Notificação para criar ou modificar o conteúdo de um resumo de e-mail para uma notificação. Você também pode desabilitar o resumo de e-mail para uma notificação para que ele não fique disponível nas preferências de notificação de seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você crie ou atualize uma notificação , use **Que Resumo conterá** Guia do formulário Notificação para configurar o resumo de e-mail para a notificação. Depois de definir o conteúdo resumido, a opção de resumo da notificação estará disponível nas configurações de notificação de seus usuários.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Para criar uma notificação | Selecione **Novo** Para abrir o formulário Notificação. |
| Para modificar uma notificação | Selecione a notificação a ser alterada. |

2. No formulário Notificação, selecione **Permitir resumo** caixa de seleção para exibir o. **Que Resumo conterá** e defina o conteúdo resumido.
3. Selecione **Tipo de resumo** .

| Tipo de Resumo | Descrição |
|---|---|
| **Registro de destino único** | Permite que esta notificação seja enviada em um resumo de e-mail quando ela é acionada várias vezes durante o intervalo selecionado para um único registro de destino, por exemplo, somente INC001. |
| **Registro de destino múltiplo** | Permite que esta notificação seja enviada em um resumo de e-mail quando ela é acionada várias vezes durante o intervalo selecionado para um registro de destino múltiplo, por exemplo INC001, INC002 e muito mais. |

4. **Opcional:** Para impor uma notificação como resumo, selecione **Habilitar por padrão** caixa de seleção.
5. Selecione **Intervalo padrão** .
6. Selecione **Que Resumo conterá** .
7. Preencha os campos . em **Que Resumo conterá** .
   A imagem mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo de Resumo | Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo do e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Assunto de Resumo | Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>Se estiver vazio, o sistema usará o. **Assunto** valor do **Modelo de e-mail** . Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.<br><br>**Nota:** Para resumo de e-mail com vários registros de destino habilitados, é recomendável usar um texto de assunto sem variáveis dinâmicas. |
| HTML de Resumo | Insira o conteúdo recorrente do resumo do e-mail. O conteúdo resumido pode incluir variáveis do **Selecione Variáveis** coluna.<br><br>As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho.<br><br>Para impedir a adição de extras `<p>` e. `<div>` para o resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por ServiceNow funcionário em Comunidade ServiceNow. |
| Separador de Resumo (HTML) | Use a linha para separar cada item resumido no resumo. |
| Resumo de | Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo.<br><br>A mudança deste endereço requer uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail . |
| Resposta Resumida a | Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo do e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação será exibida perto do campo.<br><br>A mudança deste endereço requer uma configuração avançada de e-mail, como habilitando o encaminhamento de e-mail . |
| Texto de Resumo | Insira o conteúdo recorrente do resumo de e-mail a ser enviado em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **Somente texto sem formatação** . |
| Separador de Resumo (texto) | [Opcional] Use o caractere de traço como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **Somente texto sem formatação** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Ao terminar de criar a notificação, selecione **Enviar** .
   O e-mail **Resumo** a opção é exibida nas configurações de notificação de seus usuários.

   **Nota:** Os destinatários de e-mail identificados no **Quem receberá** a guia receberá o resumo após eles habilite o resumo em suas preferências de notificação. Se o usuário não for um destinatário designado para a notificação, um resumo não será gerado, mesmo que o usuário possa ter o resumo habilitado para uma notificação. Nesse caso, o usuário recebe as notificações reais quando elas são geradas.

9. **Opcional:** Para desabilitar o resumo de e-mail para uma notificação, desmarque **Permitir resumo** e selecione **Atualizar** quando você terminar as mudanças na notificação.
   Quando você desabilita o conteúdo de resumo, a opção de resumo também não está mais disponível para a notificação e não está listada nas preferências de notificação para seus usuários. Se um usuário habilitou anteriormente a opção de resumo para a notificação, o sistema interromperá a coleta dessas notificações para um resumo e não gerará o resumo.

   **Nota:** Se você desativou o resumo e quiser disponibilizá-lo novamente, selecione **Permitir resumo** caixa de seleção. O sistema retém o conteúdo resumido salvo anteriormente e o exibe no **Que Resumo conterá** .

**Tópicos relacionados**

Resumos de e-mail

Crie ou modifique intervalos de resumo de e-mail

Habilite um resumo de e-mail em IU principal

### Habilitar resumo de e-mail em Next Experience

Para reduzir o número de notificações por e-mail que você recebe habilitando as notificações de resumo por e-mail. Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino durante um intervalo de tempo especificado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações não incluem a opção de serem recebidas como um resumo de e-mail por padrão. Apenas administradores podem criar uma opção para habilitar o resumo de e-mail para uma notificação selecionada.

## Procedimento

1. No perfil do usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Selecione **Notificações do sistema** .
3. Expanda a notificação.
4. Habilitar **Resumo de e-mail** e selecione o intervalo de resumo no qual você deseja receber a comunicação de notificação.

### Habilite um resumo de e-mail em IU principal

Reduza o número de notificações que você recebe para um registro de destino selecionado durante um intervalo de tempo especificado habilitando um resumo de e-mail. O resumo é um único e-mail que coleta notificações individuais para um registro direcionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerado durante o intervalo especificado. O resumo de e-mail de dois registros de destino diferentes não será agrupado em um único e-mail.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Resumo de e-mail estará disponível somente se o administrador tiver configurado o conteúdo de resumo de e-mail para essa notificação.

### Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( No quadro da faixa para abrir a janela Configurações do sistema e clique em **Notificações** .
2. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, clique na linha ou na seta para a direita ( **>** ) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, clique na linha ou na seta para a direita ( **>** ) ao lado da notificação que você deseja editar.
3. Para habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver disponível:
   a. Clique em **Resumo de e-mail** interrutor.
   O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desabilitado quando o comutador está cinza.
   b. Se você habilitou o resumo, selecione **Intervalo** (período de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

   O intervalo de resumo começa com a primeira ocorrência da atividade de notificação. Por exemplo, se você selecionar o intervalo diário (1 dia) e a primeira notificação ocorrer às 07:00, o sistema começará a acumular notificações às 07:00 e parará às 07:00 do dia seguinte.

Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo do e-mail para você em vez de enviar as notificações individuais geradas durante o intervalo de resumo. Se você desabilitou o resumo, o sistema interromperá imediatamente o acúmulo de notificações para o resumo e não enviará o resumo do e-mail. O sistema retoma o envio das notificações conforme elas são geradas.

#### Tópicos relacionados

Aplicar condições de notificação

Resumos de e-mail

## Notificações por e-mail multilíngues

Usando notificações por e-mail multilíngues, você pode enviar notificações por e-mail no idioma preferencial do destinatário e pode gerenciar facilmente o conteúdo da notificação em diferentes idiomas.

## Tradução de notificação por e-mail

Você pode personalizar notificações por e-mail para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial. Por exemplo, um destinatário cujo idioma está definido como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

francês receberá e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante alemão será notificado em alemão.

Há dois tipos de traduções disponíveis para notificações por e-mail:

- Tradução estática

  Personalize notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base no idioma preferencial. Com traduções estáticas, a solicitação de tradução vai para um tradutor.

- Dynamic Translation

  Personalize notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial.

Você também pode enviar e-mails usando uma combinação de tradução estática e dinâmica. Por exemplo, se um e-mail tiver que ser enviado em inglês, francês, espanhol e alemão e os modelos traduzidos para francês e espanhol já existirem, a tradução dinâmica só acontecerá para o alemão.

## Preferência do usuário para tradução de e-mail

O conjunto de idioma preferencial é respeitado quando a propriedade é definida como verdadeira. Para definir a preferência do usuário para tradução de e-mail:

- Defina `glide.email.translation.honour.user_preference` propriedade para verdadeiro .
- Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Idioma e região**, selecione e defina o idioma preferencial.

## Grupos

Se não houver ID de e-mail de grupo, uma notificação acionada para um grupo com destinatários multilíngues poderá enviar um e-mail de grupo para pessoas diferentes com preferências de idioma diferentes.

Se houver um ID de e-mail de grupo, um e-mail será enviado em um único idioma para todos os destinatários do grupo. O idioma preferencial do destinatário não é considerado.

## Plug-ins de tradução de notificação por e-mail

Ative o. plug-in de tradução de notificação do glide para enviar e-mails em vários idiomas com base no idioma preferencial do destinatário. O plug-in da estrutura de localização é ativado por padrão junto com o plug-in de tradução de notificação Glide.

Ative o. plug-in de retenção de e-mail traduzido para arquivar e-mails.

### Ativar Tradução de notificação do Glide

Você pode ativar o. Tradução de notificação do Glide plug-in ( com.glide.notification.translation ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Tradução de notificação do Glide plug-in ( com.glide.notification.translation usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Ative a Retenção de e-mails traduzidos

Você pode ativar o. Retenção de e-mails traduzidos plug-in ( .glide.email_retention.translation ) para Notificações se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Retenção de e-mails traduzidos plug-in ( .glide.email_retention.translation usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### Tradução estática

Usando a tradução estática, você pode personalizar as notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base no idioma preferencial.

## Sobre a tradução estática para notificações por e-mail

Crie conteúdo localizado para os vários campos de conteúdo em notificações, modelo de e-mail s e formulário de layout de e-mail s usando a tradução estática após ativar o. plug-in de tradução .



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para tradução estática, a solicitação de tradução vai para um tradutor. O tradutor fornece traduções para conteúdo de notificação em diferentes idiomas.

Nem todos os campos nos formulários de notificação são traduzíveis.

**Campos traduzíveis**

| Nome da tabela | Campos traduzíveis |
|---|---|
| Notificação por e-mail | Message, message, message_html e message_text |
| Modelo de e-mail | Message, message, message_html e message_text |
| Layout de E-mail | Layout |

**Nota:**

- O conteúdo estático que precisa ser traduzido em scripts de e-mail deve estar presente no **GetMessage()** E as traduções das cadeias de caracteres devem estar disponíveis na tabela Mensagem [sys_ui_message].
- Você pode interromper a tradução de tokens criando o. `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enable`de definindo-a como falsa.

## Framework de localização

Use o Framework de localização configurações para solicitar traduções para as seguintes configurações de artefato:

- Configuração de layout de e-mail
- Configuração de Notificação por e-mail
- Configuração do modelo de e-mail

**Tópicos relacionados**

Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

### Habilite a tradução estática

Habilite a tradução estática de notificações para a aplicação global.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da propriedade do sistema, que é `e-mail.outbound.static_translation.enabled` . |
| Aplicação | Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema é definida como verdadeira. |
| Descrição | Descrição exibida na lista Propriedades do sistema. |
| Escolhas | Descrição exibida na lista Propriedades do sistema. |
| Tipo | Tipo de propriedade do sistema, verdadeiro ou falso. |
| Valor | Valor para **Tipo** selecionado, que deve ser definido como verdadeiro. |
| Ignorar cache | Opção para ignorar o cache. |
| Privado | Opção para manter a propriedade do sistema privada. |
| Ler funções | Funções que podem ler a propriedade do sistema. |
| Funções de gravação | Funções que podem modificar a propriedade do sistema. |

4. Selecione **Enviar**.

### Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

Solicite uma tradução para enviar um e-mail no idioma preferencial do destinatário.

#### Antes de Iniciar

Uma notificação por e-mail deve existir. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Você deve ativar o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

O Framework de localização configurações deve ser configurado para solicitar a tradução das configurações de artefato e adicionar idiomas.

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user] e ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

#### Procedimento

1. Navegue até o item de e-mail para o qual você deseja solicitar uma tradução.
   - Para obter notificações, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**
   - Para modelos, navegue até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   - Para layouts, navegue até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o item que você deseja traduzir na lista.
3. Selecione **Tradução da solicitação** e selecione os idiomas para traduzir.
4. Selecione **Enviar**.

### Dynamic Translation

Usando a tradução dinâmica, você pode personalizar notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial.

## Sobre a tradução dinâmica para notificações por e-mail

As notificações de conteúdo dinâmico são específicas do usuário. Você pode usar a tradução dinâmica para traduzir notificações automaticamente com base no idioma selecionado pelo destinatário.

Por exemplo, um solicitante cujo idioma está definido como francês receberá automaticamente e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante em espanhol será notificado em espanhol.

O uso da tradução dinâmica envolve as seguintes tarefas:

1. Ative a Tradução dinâmica
2. Defina a propriedade do sistema para tradução dinâmica
3. Habilite a tradução dinâmica

Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, você poderá enviar e-mails e exibir ou visualizar o e-mail traduzido nos idiomas preferenciais dos destinatários acessando **Conteúdos de e-mail traduzidos** .

**Nota:** A preferência de idioma dos usuários mencionados em **cc** e. **cco** os campos não são considerados.

### Habilite a tradução dinâmica

Habilite a tradução dinâmica de notificações para a instância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Você deve ativar o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

**Procedimento**

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Habilite o formulário de tradução dinâmica**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da propriedade do sistema, que deve ser `glide.notifications.translation.dynamic` . |
| Aplicação | Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações |



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | quando a propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** . |
| Descrição | Descrição exibida na lista Propriedades do sistema. |
| Escolhas | Descrição exibida na lista Propriedades do sistema. |
| Tipo | Tipo de propriedade do sistema, que deve ser **verdadeiro \| falso** . |
| Valor | Valor para **Tipo** selecionado, que deve ser. `verdadeiro` . |
| Ignorar cache | Opção para ignorar o cache. |
| Privado | Opção para manter a propriedade do sistema privada. |
| Ler funções | Funções que podem ler a propriedade do sistema. |
| Funções de gravação | Funções que podem gravar a propriedade do sistema. |

4. Selecione **Enviar**.

### Configure a faixa de anotação para e-mails traduzidos

Configure o conteúdo de uma faixa de anotação de e-mail traduzida exibida na parte superior da página para exibir uma mensagem personalizada para o destinatário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. PESQUISE e selecione as propriedades para configurar e personalizar a faixa da anotação.

| Propriedade do sistema | Descrição |
|---|---|
| `glide.email.translation.dynamic.note.html_body` | Exibe a mensagem como um cabeçalho para o corpo html do e-mail traduzido. |
| `glide.email.translation.dynamic.note.text_body` | Adiciona a mensagem ao corpo do texto do corpo do e-mail traduzido. |
| `glide.email.translation.dynamic.note.html_style` | Aplica estilos CSS à anotação. |

**Nota:** Para desabilitar a faixa da anotação, defina `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` propriedade do sistema como falsa.

### Habilite a tradução dinâmica para notificações por e-mail

Habilite a tradução dinâmica para que uma notificação envie e-mails traduzidos dinamicamente para destinatários em seu idioma preferencial.

#### Antes de Iniciar

Uma notificação por e-mail deve existir. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve ativar o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

Defina a propriedade do sistema para a tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Habilite a tradução dinâmica.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione o nome da notificação por e-mail que você deseja enviar.
3. Selecione **O que ele conterá** .
4. Se **Exibição avançada** ainda não está selecionado, selecione-o.
5. Selecione **Habilite Tradução dinâmica** caixa de seleção.

### O que Fazer Depois

Visualizar notificações por e-mail

#### Domain Separation e Notificações

Domain Separation é compatível com o aplicativo Notificações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

## Visão geral

O Domain Separation é compatível especificamente com Notificações, mas não com contas de e-mail. As notificações não são separadas por dados, mas são separadas por processo. As notificações também são acionadas por ações específicas.

**Nota:** As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como a separação de domínios funciona nas Notificações

Existem dois componentes básicos de Domain Separation e Notifications.

- As notificações são separadas por processo (não separadas por dados).
- As notificações são acionadas de duas maneiras principais:

1. Quando um registro é inserido ou atualizado

   As notificações com condições correspondentes E no mesmo domínio e domínio global que o registro inserido/atualizado são processadas.

2. Quando um evento definido na notificação é acionado
   a. Os eventos normalmente têm um registro de destino. Por exemplo, o evento [incident.inserted] faz referência ao registro de incidente que está sendo inserido.
   b. Quando um evento é disparado, as notificações configuradas para esse evento no mesmo domínio e domínio global que o registro de destino do evento são processadas.

### Contas de e-mail e domínios

A Separação de domínios não é compatível com contas de e-mail por estes motivos:

1. Envio de e-mail: Há apenas um remetente SMTP por conta. Isso proíbe o fornecimento de domínios para cada conta e eles não são configuráveis.
2. Para receber e-mails de entrada: Você pode configurar várias contas de e-mail, mas não pode definir significativamente o domínio de uma ação de e-mail de entrada. As ações de entrada são processadas no domínio do usuário que enviou o e-mail. Por exemplo: User_A no Domínio A envia um e-mail para uma conta de e-mail da ServiceNow que executa a ação de e-mail de entrada "Criar um incidente". O novo incidente resultante criado pela ação de entrada está no Domínio A.

Para saber mais, consulte Ações de e-mail de entrada.

**Nota:** Se o número de contas de e-mail exceder 20, a recepção de e-mails ficará mais lenta.

## Caso de uso

Se uma instância estiver usando Plug-in Domain Separation e uma nova notificação por e-mail é definida para um domínio que tem o mesmo evento que a notificação no domínio global, o usuário recebe dois e-mails para o mesmo evento.

Solução: Defina o  campo [sys_overrides] na notificação que pertence ao domínio para substituir a configuração global. Para obter mais informações, consulte Administração delegada .

### Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

### E-mails de notificação de solução de problemas e-mails de notificação

Os logs e diagnósticos são fornecidos para ajudar a determinar se os e-mails de notificação estão sendo enviados e recebidos com sucesso, quais são os problemas e quem recebe o e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os diagnósticos ajudam a monitorar a integridade geral do sistema e solucionar problemas gerais, como não receber e-mails de entrada. Os logs ajudam a identificar problemas com e-mails individuais, e logs diferentes são úteis para diagnosticar diferentes tipos de problemas.

## Cenários de verificação de log

| Problema | Log |
| --- | --- |
| É necessário verificar se um e-mail de notificação individual foi enviado com sucesso | Verifique **Enviado** Caixa de correio do sistema para esse e-mail. Verifique também **Falha** Caixa de correio do sistema para notificações de falha. |
| E-mail individual falhou | • Verifique o log de mensagens do e-mail individual.<br>• Verifique **Cadeia de caracteres de erro** campo do registro de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro |
| E-mail não recebido pelo usuário final | • Verifique **Lixo eletrônico** Caixa de correio do sistema para notificações sobre e-mails retornados. Esses e-mails também aparecem no log de e-mails com um **Tipo** de recebidos - ignorados.<br>• Verifique **Cadeia de caracteres de erro** campo do registro de e-mail.<br>⚠ **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro<br>• Verifique o log de mensagens do e-mail individual para saber os motivos pelos quais diferentes destinatários foram incluídos ou excluídos. |

## Perguntas frequentes sobre e-mail

Perguntas frequentes sobre e-mail

## Recursos de solução de problemas

Consulte os recursos a seguir sobre como solucionar problemas de e-mail de entrada e saída.

| Erro ou sintoma | Solução |
| --- | --- |
| E-mail de entrada FAQ | Consulte KB0957760 . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Erro ou sintoma | Solução |
| --- | --- |
| A instância não está recebendo e-mail de entrada | Consulte Solução de problemas de e-mail de entrada, ServiceNow KB0524472 e. KB0520595 . Esses artigos da base de conhecimento também fornecem links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails de entrada. |
| A instância não está enviando e-mail de saída | Consulte Solução de problemas de e-mail de saída, ServiceNow KB0521382 . Este artigo da base de conhecimento também fornece links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails de saída. |
| O e-mail do Outlook produz um registro de incidente vazio que contém um anexo chamado winmail.dat. | Configure o cliente do Outlook local ou o servidor do Exchange para não enviar dados formatados em Rich Text (RTF) para a instância. |
| Os e-mails estão sendo definidos para o tipo send-ignored sem motivo óbvio | Consulte KB0790932 . |
| E-mails duplicados gerados pela instância | Consulte Solução de problemas de e-mails duplicados gerados pela instância, KB0529413 . |
| Trabalho do remetente SMTP travado | Alerta de Trabalho do remetente SMTP preso > 30 minutos, KB0755061 . |
| Falha na conexão com smtp.office365.com | Consulte KB0825391 . |
| Falha NA AUTENTICAÇÃO do IMAP com erro OAuth | Consulte KB0963959 . |
| Erro ao conectar a conta de e-mail POP na porta segura | Consulte KB0829289 . |
| O processamento de e-mail de entrada tem alertas travados | Consulte KB0855277 . |
| Trabalho do leitor de e-mail/remetente SMTP travado | Consulte KB0679998 . |
| Alertas de trabalho do leitor de e-mail travado/em execução por mais de 2 horas | Consulte KB0755063 . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Erro ou sintoma | Solução |
| --- | --- |
| Tentativas de SMTP | O trabalho SMTPSender é responsável por enviar e-mails da instância e, às vezes, pode haver falhas de entrega durante a transmissão.<br><br>E-mails que não são entregues com sucesso podem precisar de novas tentativas. As novas tentativas de back-off exponencial são um mecanismo para entregá-las novamente no intervalo (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre as novas tentativas. As novas tentativas exponenciais continuam até o período de retrospectiva mencionado em *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs*a propriedade do sistema está obsoleta.<br><br>As novas tentativas são feitas para códigos de status 4xx e para todos os outros códigos de status, como 5xx, são considerados falha permanente. . *glide.smtp.fail_message_ids*e. *glide.smtp.defer_retry_ids*as propriedades do sistema não são consideradas.<br><br>O tipo de e-mails repetidos está definido como **retry-backoff** . |

## Tentativas de back-off exponenciais

E-mails que não são entregues com sucesso podem precisar de novas tentativas. As novas tentativas de back-off exponencial são um mecanismo para entregá-las novamente no intervalo (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre as novas tentativas. As novas tentativas exponenciais continuam até o período de retrospectiva mencionado em *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs*a propriedade do sistema está obsoleta.

As novas tentativas são tentadas para códigos de status 4xx e falham para códigos de status 5xx durante a entrega do e-mail. . *glide.smtp.fail_message_ids*e. *glide.smtp.defer_retry_ids*as propriedades do sistema não são consideradas.

O tipo de e-mails repetidos está definido como **retry-backoff** .

**Nota:** Os erros de validação de endereço que ocorrem durante a entrega de e-mail são tratados de forma diferente. O tipo de registro de e-mail é definido como **nova tentativa de envio atrasada** e a entrega de e-mail é repetida em intervalos fixos de 30 minutos até que o período de retrospectiva expire.

### Diagnóstico de e-mail

A página Diagnóstico e conexão fornece informações sobre o estado atual da configuração de e-mail. Esta página inclui o status nas propriedades de e-mail, trabalhos agendados e conexões de conta de e-mail que afetam como sua instância recebe e envia e-mails.

As informações de diagnóstico de e-mail podem ajudá-lo a identificar problemas com e-mails de entrada ou saída. O vídeo a seguir mostra diferentes etapas para determinar por que sua instância não está recebendo e-mails de entrada. Uma das etapas usa diagnósticos de e-mail para verificar o status da conexão de e-mail e o trabalho agendado do leitor de e-mail.

Etapas de solução de problemas a serem executadas quando uma instância da ServiceNow não recebe e-mail

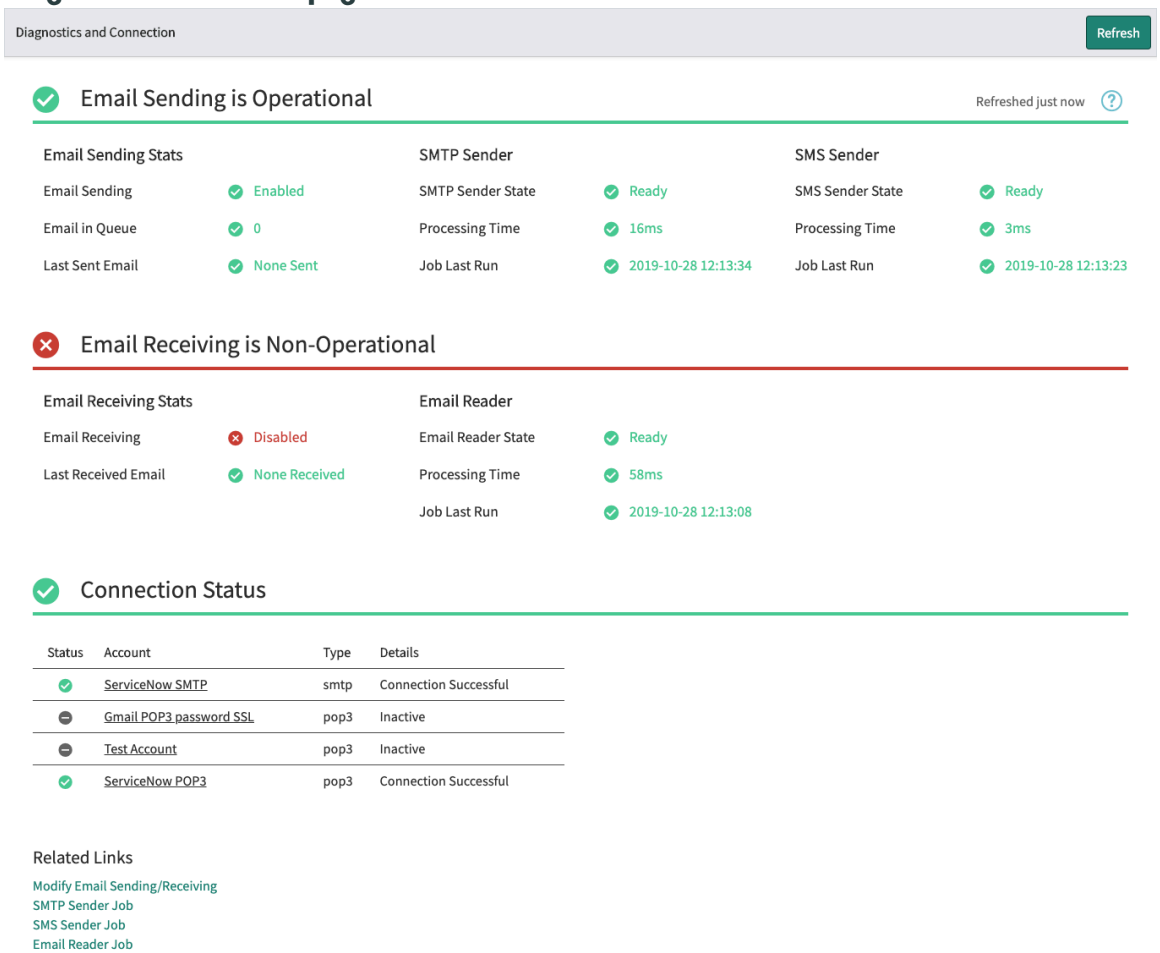
Navegue até a página Diagnóstico e conexão em um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail**
- **Diagnóstico do sistema** > **Diagnóstico de e-mail**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Diagnóstico de e-mail e página Conexão




Para obter o status rápido em um campo, aponte para a marca de seleção verde ou o ícone X vermelho. O ícone de marca de seleção indica que o item está operacional ou íntegro, enquanto o ícone X indica que o item não está operacional ou dentro do intervalo esperado.

### Diagnóstico de e-mail

| Diagnóstico | Descrição |
|---|---|
| **O envio de e-mail é [Status]** | |
| Envio de E-mail | Status do e-mail de saída como qualquer um **Habilitado** ou **Desabilitado** .<br><br>Para mudar o status, clique em **Modifique Envio/recebimento de e-mails** E no formulário Propriedades de e-mail, atualize o. *`Email sending enabled`*propriedade. |
| E-mail na Fila | Número de mensagens de e-mail que estão prontas para serem enviadas. |
| Último E-mail Enviado | Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi enviada. |
| Estado do envio de SMTP | Estado atual do trabalho do remetente SMTP, que envia e-mails em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto.<br><br>Para atualizar o estado do remetente SMTP, clique em **Trabalho do remetente SMTP** E na tabela Programação, abra o registro do remetente SMTP a ser alterado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Diagnóstico de e-mail

| Diagnóstico | Descrição |
|---|---|
| Tempo de processamento SMTP | Duração da última execução do trabalho do remetente SMTP. Este valor deve ser menor do que o intervalo do remetente SMTP. |
| Última execução do trabalho SMTP | Data e hora em que o trabalho do remetente SMTP foi executado pela última vez. |
| Status SMTP padrão | Indicação de se a conexão SMTP foi bem-sucedida, mostrada somente se o recurso de contas de e-mail estiver ativo.<br>Clique em **SMTP padrão** Para mudar as configurações da conta SMTP. |
| Estado do Remetente SMS | Estado atual do **Remetente de SMS** Trabalho, que envia notificações por SMS em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto.<br>Para atualizar o trabalho do remetente de SMS, clique em **Trabalho do remetente de SMS** E na tabela Programação, abra o registro do remetente de SMS a ser alterado. |
| Tempo de processamento do remetente de SMS | Duração do último **Remetente de SMS** execução do trabalho. Este valor deve ser menor que **Remetente de SMS** intervalo. |
| Última Execução do Trabalho de Remetente SMS | Data e hora em que **Remetente de SMS** trabalho executado pela última vez. |
| **O recebimento de e-mail é [Status]** | |
| Recebimento de E-mails | Status do e-mail de entrada como qualquer um **Habilitado** ou **Desabilitado** .<br>Para alterar o status do recebimento de e-mail, clique em **Modifique Envio/recebimento de e-mails** E no formulário Propriedades de e-mail, atualize o. *`Email receiving enabled`*propriedade. |
| Último E-mail Recebido | Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi recebida. |
| Status do leitor de e-mail | Estado atual do trabalho do leitor de e-mail, que baixa qualquer e-mail em espera no servidor de e-mail e cria eventos email.read.<br>Para atualizar o trabalho Status do leitor de e-mail, clique em **Trabalho do leitor de e-mail** E na tabela Programação, abra o registro do leitor de e-mail a ser alterado. |
| Tempo de processamento do leitor de e-mail | Duração da última execução do trabalho do leitor. Este valor deve ser menor do que o intervalo do leitor. |
| Última Execução do Trabalho | Data e hora em que o trabalho do leitor foi executado pela última vez. |
| **Status da Conexão** | |
| (Contas) | O resultado da conexão de teste com as contas. A conexão é testada sempre que você carrega a página. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tópicos relacionados**

Trabalhos agendados

### Logs de e-mail e caixas de correio do sistema

O registro em log de e-mail do sistema registra todos os e-mails que a instância cria ou recebe. As caixas de correio do sistema são exibições filtradas deste log.

Cada e-mail de notificação que a instância cria ou recebe é registrado em um registro de E-mail [sys_email]. Você pode navegar até um log desses registros em **Logs do sistema** > **E-mails**.

As caixas de correio do sistema são exibições filtradas da tabela de e-mails [sys_email]. A instância atribui um registro de e-mail a uma caixa de correio do sistema, dependendo dos valores dos campos **Tipo** e **Estado**. Para obter mais informações, consulte Caixas de correio do sistema.

Os seguintes campos podem ser incluídos no layout do log do sistema e em qualquer uma das caixas de correio do sistema:

#### Log de e-mail

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Caixa de correio | A caixa de correio do sistema que lista este registro de e-mail. A instância define o valor deste campo de acordo com os valores dos campos **Tipo** e **Estado**. |
| Estado | O estado atual do e-mail (Erro, Ignorado, Processado ou Pronto). |
| Tipo de recebimento | O tipo de e-mail de entrada (Nenhum, Encaminhar, Novo ou Resposta). |
| Tipo | O status do e-mail As opções são:<br>• recebido: o servidor recebeu este e-mail.<br>• recebido – ignorado: o servidor recebeu este e-mail, mas ele foi ignorado pela instância para fins de ação de e-mail de entrada. Normalmente, esses e-mails são spam ou respostas automáticas. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes.<br>• envio – falha: o servidor tentou enviar o e-mail e falhou. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes.<br>• envio – ignorado: o servidor ignorou o envio deste e-mail. Normalmente, isso é para um e-mail que foi gerado, mas não tinha um endereço de e-mail do destinatário ou é um e-mail duplicado. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes.<br>• envio – pronto: o e-mail está pronto para ser enviado, mas não foi enviado pelo servidor de e-mail. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo.<br>• envio - tradução - pronto: o e-mail é gerado durante a tradução de e-mail e enviado. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo.<br>• enviado: o e-mail foi enviado pela instância sem erros ou problemas. |
| Destino | Uma referência de ID de documento para o registro se o e-mail for gerado por uma inserção, atualização ou exclusão de um registro específico. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Log de e-mail

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Usuário | O nome do usuário, do registro do usuário, da instância da qual a notificação por e-mail foi enviada.<br>**Nota:** Este é um campo de cadeia de caracteres. |
| Tipo de notificação | O tipo de notificação As opções são:<br>• Nenhum<br>• SMS<br>• SMTP |
| UID | O ID exclusivo do e-mail armazenado no servidor. |
| Criado | Data e hora da atividade de e-mail para a localidade da máquina que executa a instância. |
| Excluídos | Para e-mail de entrada, indica se o e-mail foi excluído do servidor de e-mail. |
| Ponderação | O peso do e-mail, que determina a prioridade de envio em relação a outras notificações na mesma tabela. |
| Importância | Uma indicação de que o e-mail foi enviado com um nível de importância alterado, como Urgente. |
| Evento e Notificação de Origem | Para e-mails gerados por notificações, uma lista incorporada que armazena o evento e a notificação que criou o e-mail. |
| Assunto | O assunto do e-mail Para notificações, você cria o texto do assunto em **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. |
| Cadeia de caracteres de erro | A cadeia de caracteres de erro capturada do servidor de e-mail para determinar por que o e-mail não foi enviado. Isso é registrado somente se o e-mail falhar. |
| Destinatários | Os endereços de e-mail dos destinatários. |
| Corpo | O corpo do e-mail, exibido na marcação HTML bruta. Use o link relacionado Visualizar corpo do HTML para ver o texto do corpo como HTML renderizado. |
| Tipo de conteúdo | O tipo de conteúdo de e-mail. |
| Cabeçalhos | Todos os cabeçalhos incorporados ao e-mail. |

### Logs de mensagens para e-mails individuais

As entradas de log de e-mail para um e-mail de notificação individual podem ser acessadas como uma lista relacionada no registro de e-mail. . **Cadeia de caracteres de erro** o campo no registro de e-mail pode fornecer informações adicionais.

Cada registro de e-mail contém um **Log de e-mail** lista relacionada. Esta lista mostra os registros de Entrada de log de e-mail [syslog_email]. Para fins de solução de problemas, os campos mais úteis são provavelmente **Nível** e. **Mensagem** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para diagnosticar problemas com e-mails de saída, examine também o. **Cadeia de caracteres de erro** campo no registro de e-mail. No entanto, nem todo servidor de e-mail de recebimento envia de volta uma cadeia de caracteres de erro.

**Nota:** O registro de entrada de log de e-mail está disponível por apenas 7 dias após a criação do registro de e-mail.

## Ações de entrada em e-mails recebidos

Verifique esses logs como a primeira etapa para diagnosticar problemas com ações de entrada. Os logs mostram qual ação de entrada se aplicou ou não e por qual motivo.

**Nota:** Se uma ação de entrada não atualizar nenhum campo no registro de destino, o log indicará que a ação de entrada foi ignorada.

## Motivos para incluir ou excluir destinatários

Para notificações de saída, o log do sistema de e-mail fornece os motivos pelos quais os destinatários foram incluídos ou excluídos.

Cada entrada de log corresponde a um motivo para inclusão ou exclusão. Por exemplo, todos os usuários que foram excluídos porque estão inativos aparecem em uma única entrada de log.

Uma série de propriedades do sistema pode ser usada para ajustar as informações a serem registradas. Duas propriedades, `glide.notification.recipient.include_logging` e. `glide.notification.recipient.exclude_logging` , controla todos os registros de inclusão e exclusão de destinatários. Vários outros propriedades permite que você personalize as informações relatadas nos logs para atender às suas necessidades. Todas as propriedades estão habilitadas por padrão.

### Notificações por push

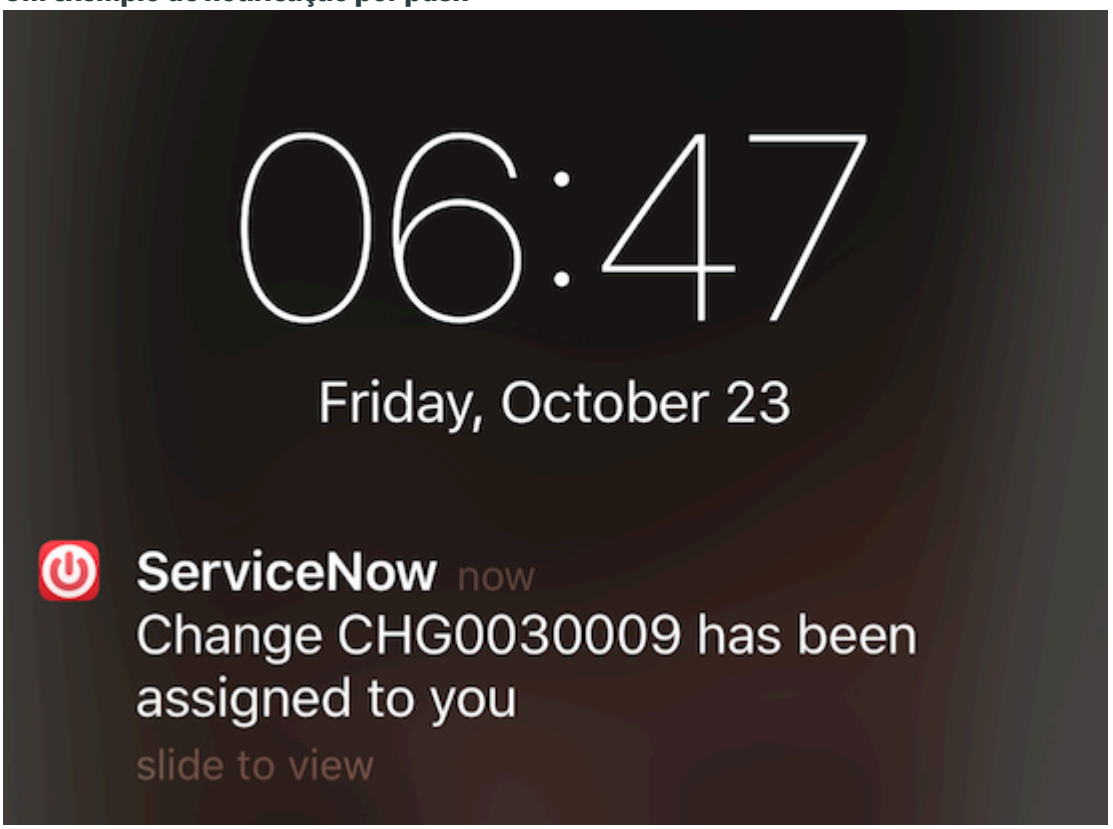
Além de enviar notificações por e-mail e SMS, uma instância pode enviar notificações por push para dispositivos móveis.

Uma notificação por push é uma mensagem de texto que aparece no dispositivo móvel de um usuário para alertá-lo sobre algo importante ou para solicitar que ele execute uma ação. Sua instância é compatível com notificações por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Um exemplo de notificação por push**




Use notificações por push para enviar mensagens aos usuários quando determinadas condições forem acionadas em sua instância, como a atribuição de um incidente ao usuário. Uma notificação por push pode até solicitar uma resposta, e a instância pode processar a resposta agindo nos registros relacionados. Por exemplo, você pode fazer com que a instância envie uma solicitação de aprovação de uma mudança para um usuário. Você pode permitir que o usuário aprove ou negue a mudança clicando em um botão de resposta na notificação por push. A resposta do usuário pode atualizar o status do registro de mudança.

Você pode configurar notificações por push de maneira semelhante às notificações por e-mail e SMS. Determinar:

- para quem enviar a notificação
- quando ele deve ser enviado
- o que ele deve conter

O aplicativo para celular da ServiceNow está disponível como ServiceNow Classic e como Mobile Agent. Por padrão, ServiceNow Classic o oferece suporte a notificações por push, mas você também pode desenvolver sua própria aplicação por push e configurar sua instância para enviar notificações por push para ela. Para obter mais informações sobre como configurar notificações por push em Mobile Agent, vá para Notificações por push para celular .

## Configuração de notificação por push

A configuração da notificação por push difere dependendo do aplicativo para celular ou por push que você deseja que seus usuários usem. Para obter uma visão geral, consulte: Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para ServiceNow Mobile apps. Se você criar sua própria aplicação, deverá entender como as notificações por push e o sistema do Apple Push Notification Service funcionam. Para obter mais informações,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consulte a Visão geral de APNs no Guia de programação de notificação local e remota Para desenvolvedores da Apple.

**Importante:** A Apple não garante a entrega de todas as notificações por push. Revise as informações de qualidade de serviço (QoS) no Guia de programação de notificação local e remota Para desenvolvedores da Apple.

### Sistema de notificação por push

O sistema de notificação por push envolve vários elementos-chave que gerenciam a entrega de mensagens por push e respostas de notificação por push.

**Instância do cliente**

Sua instância da ServiceNow.

**Proxy por push**

Uma instância que coleta todas as notificações por push que vão para ServiceNow Classic e os encaminha para ServiceNow Aplicações para Apple iOS ou Android. Se você criar uma aplicação de push personalizada, não usará o proxy de push.

**Provedor de push**

O provedor de mensagens por push, que é o serviço Apple Push Notification (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM), para o. ServiceNow Classic aplicativo para celular ou aplicativos para celular personalizados.

**Aplicação por push em um dispositivo móvel**

A aplicação, como ServiceNow Classic aplicativo para celular. Você também pode criar e personalizar sua própria aplicação de push.

## Processo de notificação por push

O processo de notificação por push é o seguinte:

1. A atividade na instância aciona uma notificação por push.
2. A instância procura para quem enviar a notificação e verifica as preferências de notificação do usuário para encontrar as configurações do dispositivo por push.
3. A instância envia a notificação por push para o serviço de notificação por push, o serviço Apple Push Notification (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM). Se você estiver usando o. ServiceNow Classic Aplicativo para celular, a instância envia a notificação por meio de uma instância de proxy por push, que encaminha a notificação para o serviço APNs ou FCM.
4. O serviço de notificação por push envia a notificação para a aplicação por push do usuário. Quando a instância envia a notificação para o serviço de notificação por push, ela inclui o conteúdo da mensagem junto com o nome e o ID da instância. Essas informações garantem que uma resposta à notificação seja enviada de volta para a instância correta. Se o usuário puder responder à notificação, como enviar uma aprovação para uma solicitação de mudança, a resposta será enviada por mensagem REST de volta para a instância.
5. A instância identifica um script a ser executado para lidar com a resposta.
6. O script executa uma ação na instância, como marcar uma solicitação de mudança aprovada. Se houver JSON inválido ou se o script falhar, uma resposta de erro será enviada de volta para o dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Respostas de notificação por push

Com aplicações de push personalizadas, você pode fazer com que seus usuários ajam em registros na instância respondendo a uma notificação por push.

As ações que eles podem executar são definidas em um script que você associa à mensagem de notificação. A resposta é enviada para a instância neste formato:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

O nome da aplicação é a aplicação de envio que o usuário está usando. O nome da aplicação deve corresponder ao nome da aplicação na tabela Aplicação de push [sys_push_application]. A ação é o SYS ID da ação na tabela Ações de notificações por push [sys_push_notif_act_script].

### Ativar notificações por push

Vários plug-ins devem ser ativados para usar notificações por push. Se você tiver o plug-in IU móvel (com.glide.ui.m) ativo, os plug-ins de notificação por push serão ativados automaticamente.

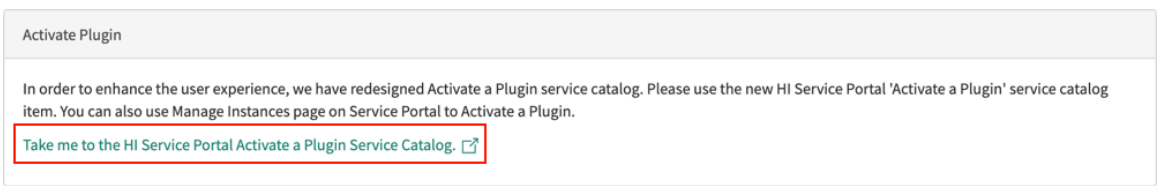
**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativos em sua instância:

- Notificação por push: Fornece os componentes necessários e REST APIs para enviar notificações por push para dispositivos móveis.
- Sistema de notificação por push: Adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação existente.
- Feedback por push: Lida com o feedback da Apple sobre os dispositivos que não são mais válidos para que eles não continuem recebendo notificações por push.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todos os aplicativos, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário de solicitação no Now Support.
3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ativar formulário de solicitação de plug-in

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Nome do Plug-in | Nome do plug-in a ser ativado. |
| Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado | A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da hora atual.<br>**Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |
| Motivo/Comentários | Informações que seriam úteis para a equipe ServiceNow que está ativando o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um momento específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários. |

**7.** Selecione **Enviar**.

### Instalado com notificações por push

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins de notificações por push.

### Tabelas instaladas com notificações por push

Essas tabelas são instaladas com notificações por push.

| Nome da tabela | Descrição |
|---|---|
| Aplicações de push [sys_push_application] | Aplicações por push registradas na instância para receber mensagens por push. |
| Registros padrão por push [sys_push_notif_default_reg] | Contém todas as notificações nas quais os usuários são inscritos automaticamente para uma determinada aplicação de push. Você pode adicionar notificações a esta tabela na lista relacionada Registros padrão por push no formulário Aplicação por push. |
| Feedbacks [sys_push_feedback] | Feedback dos APNs que informa à instância quais dispositivos de push não podem mais receber mensagens de push. O feedback é tratado na mesma instância em que suas notificações são acionadas ou em uma instância central que usa uma chamada REST para informar à instância quais aplicações por push devem ser desativadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nome da tabela | Descrição |
|---|---|
| Definições de atributo de mensagem por push [sys_push_notif_msg_attr_def] | As definições de atributo usadas para especificação de conteúdo de mensagem por push. |
| Valores de atributo de mensagem de push [sys_push_notif_msg_attr_val] | Os valores associados às mensagens de push. |
| Notificações por push [sys_push_notification] | As notificações por push que a instância tentou enviar aos usuários. |
| Ações de notificação por push [sys_push_notif_act_script] | Os scripts de ação que a instância usa em resposta a uma mensagem por push acionável. |
| Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install] | Os dispositivos com aplicativos por push em que os usuários concordaram em receber notificações por push. Esta tabela lista os registros por token do app de push. A instância usa essas informações para saber para qual dispositivo e app por push enviar notificações. Os registros são criados nesta tabela quando um usuário faz login em uma instância com o app de push.<br><br>A tabela Dispositivos móveis [sys_mobile_devices], que é instalada com o plug-in de IU móvel, contém todos os dispositivos do usuário que fizeram login na instância com o ServiceNow aplicativo para celular. |
| Mensagens de notificação por push [sys_push_notif_msg] | Mensagens personalizadas para notificações por push. Essas mensagens podem ser associadas a uma notificação. |
| Conteúdo da mensagem de notificação por push [sys_push_notif_msg_content] | Todo o conteúdo, incluindo JSON, para mensagens por push. |
| Plataformas de push [sys_push_platform] | As plataformas compatíveis com notificações por push e o tamanho máximo da carga. |

### Regras de negócios instaladas com notificações por push

Essas regras de negócios são instaladas com notificações por push.

| Regra de negócio | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Criar dispositivo e assinaturas | Instalação por push [sys_push_notification_installation] | Cria automaticamente um dispositivo de notificação nas preferências de notificação de um usuário quando o usuário registra uma aplicação para celular com a instância. |

### Mensagens REST de saída instaladas com notificações por push

Essas mensagens REST de saída são instaladas com notificações por push.

| Mensagem REST | Descrição |
|---|---|
| Push do ServiceNowMobileApp | A mensagem REST que você pode usar com seu app para celular iOS personalizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Funções instaladas com notificações por push

Essas funções são instaladas com notificações por push.

| Função | Descrição |
|---|---|
| push_admin | Pode criar e modificar notificações por push. |

### Componentes por push instalados com notificações por push

Esses componentes são instalados com notificações por push.

#### Aplicações por push instaladas com notificações por push

| Aplicativo de envio por push | Descrição |
|---|---|
| ServiceNowPushApp | O registro da aplicação de push para ServiceNow  ServiceNow aplicativo para celular.<br><br>**Nota:** . ServiceNow o aplicativo para celular assina automaticamente os usuários para várias notificações por push. Você pode ver a lista dessas notificações na lista relacionada Registros padrão por push no registro da aplicação ServiceNowPushApp. |

#### Conteúdo da mensagem instalado com notificações por push

| Conteúdo da mensagem | Descrição |
|---|---|
| ConnectMessageContent | A carga para ServiceNow mensagens do connect. |
| Aprovação genérica (plano de fundo) | A carga que fornece uma opção de aprovação e rejeição para o usuário que recebe a mensagem por push. |
| Aprovação genérica (primeiro plano) | A carga que fornece uma opção de aprovação e rejeição para o usuário que recebe a mensagem por push. |
| Carga de registro genérico | Uma carga genérica que você pode usar para enviar mensagens por push para os usuários. |

#### Ações de notificação por push instaladas com notificações por push

| Ação de notificação por push | Descrição |
|---|---|
| Aprovação - Aprovar | Permite que um administrador aprove uma solicitação. |
| Aprovação - Rejeitar | Permite que um administrador rejeite uma solicitação. |

#### Notificações por push Instalado com notificações por push

| Notificações por push | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| ConnectMessagePushNotification | Mensagem do Feed de atividades [live_message] | Envia uma notificação por push quando uma nova mensagem do Feed de atividades é exibida |

### Propriedades de notificação por push

As notificações por push fornecem várias propriedades para personalizar a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

*glide.push.apns.version*

Controla qual versão do Apple Serviço de notificação por push (APNs) para usar em sua instância. Você pode usar os APNs versão 1 ou 2. O sistema usa o APNs versão 2 por padrão. Para usar o APNs versão 1, defina o valor como **1**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

*glide.push.debug*

Cria entradas no log do sistema para erros de notificação por push.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.push.enabled*

Habilita ou desabilita notificações por push.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

*glide.push.feedback.debug*

Cria entradas no log do sistema para feedback enviado pelos APNs para aplicações de push personalizadas do iOS.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

*glide.push.notification.ttl_seconds*

Especifica o número de segundos após o qual uma notificação por push enfileirada expira. Depois que uma notificação por push é acionada, ela é enfileirada e finalmente processada por um trabalho agendado. Se o tempo em que a notificação ficará na fila exceder esse valor, a notificação não será enviada. Verifique Log de notificações por push para obter mais informações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 21600

### Configuração de notificação por push com ServiceNow aplicativo para celular

. ServiceNow Mobile a aplicação habilita automaticamente notificações por push e configura dispositivos móveis para notificações por push quando os usuários fazem login na instância.

**Nota:** Notificações por push com ServiceNow Mobile as aplicações não são compatíveis com instâncias no local.

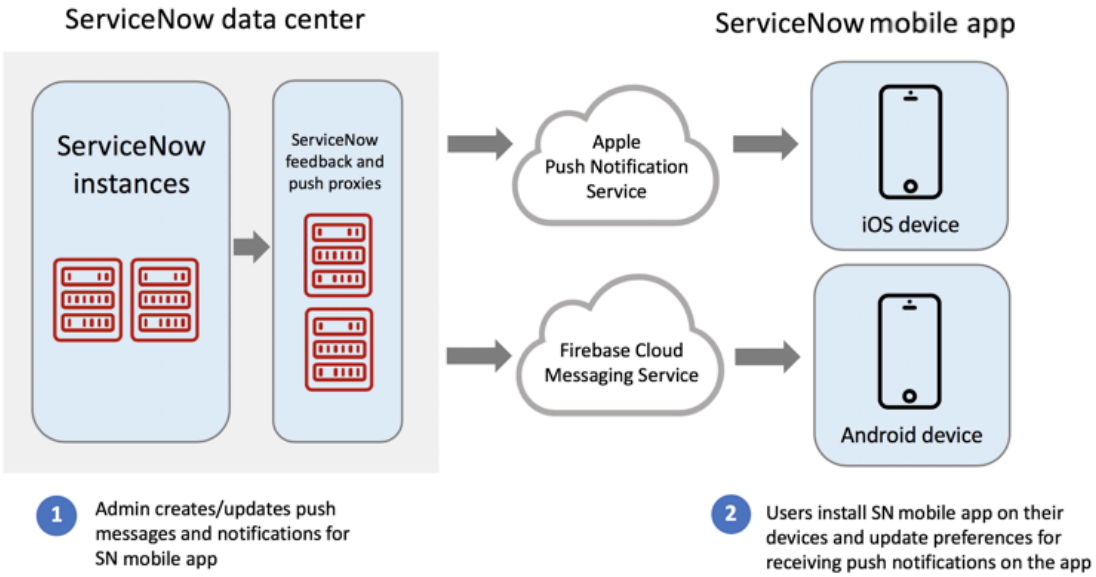
A configuração de notificações por push envolve o administrador do sistema e os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O administrador cria ou atualiza notificações por push para ServiceNow Mobile app. O administrador não precisa configurar os dispositivos móveis para os usuários nem atualizar suas preferências de usuário para receber notificações por push.
- Os usuários instalam o. ServiceNow Mobile Em seus dispositivos móveis iOS ou Android e defina suas preferências para receber notificações no ServiceNow Mobile app.

**Tarefas de configuração de notificação por push para ServiceNow Mobile app**




## O que fazer: Administradores

Os administradores criam notificações por push, semelhante à configuração de notificações por e-mail. Uma notificação por push tem duas partes principais: A mensagem por push e a notificação, que inclui a mensagem por push.

**Nota:** A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

**Crie a mensagem por push**

Antes de criar uma notificação por push, crie o. enviar mensagem Com o conteúdo real da mensagem (carga JSON) a ser incluído na notificação por push.

**Crie a notificação por push que inclui a mensagem por push**

Crie o. notificação por push isso inclui a mensagem por push e o conteúdo da mensagem. Uma notificação por push envia especificamente a mensagem por push. Você pode atualizar uma notificação de plataforma padrão e usá-la como uma notificação por push que inclui a mensagem por push.

**Adicione a nova notificação por push à tabela Registro padrão por push**

Para garantir que uma nova notificação por push seja incluída e habilitada nas preferências de notificação de seus usuários, registre uma nova notificação por push Na tabela Registro padrão por push. A notificação é listada nas preferências de notificação de seus usuários na próxima vez que eles fizerem login no ServiceNow Mobile app.

## O que fazer - ServiceNow Mobile usuários da aplicação

**Download do ServiceNow Mobile app**

Instale o. ServiceNow Mobile Em um dispositivo móvel iOS ou Android.

**Concordar em aceitar notificações por push**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de instalar o. ServiceNow Mobile, os usuários são solicitados a aceitar notificações por push. Quando a instância recebe a mensagem de aceitação de notificação por push de um usuário, ela cria um registro na tabela Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install]. Este registro é o que a instância usa para identificar a combinação de dispositivo e aplicativo móvel necessária para identificar um destinatário de notificação por push.

Em seguida, o dispositivo executa as seguintes ações:

- Obtém um token que identifica o dispositivo.
- Aciona a criação do dispositivo nas preferências de notificação do usuário.

**Faça login na instância da empresa do ServiceNow Mobile app**

O login assina automaticamente os usuários para as notificações específicas por push registradas na tabela Registro padrão por push.

**Atualize as preferências para receber notificações no ServiceNow Mobile app**

Os usuários podem habilitar e desabilitar por meio de **Configurações de notificação** em ServiceNow Mobile app. Eles podem definir preferências de notificação adicionais, como condições ou filtros que afetam a entrega de notificações, usando a janela Configurações do sistema em um navegador para desktop ou para celular. Para obter detalhes, consulte Como definir preferências de notificação em IU principal.

## Próximas etapas

Se você for um administrador, revise as notificações do sistema de base e determine se são novas conteúdo da mensagem por push e. notificações por push são necessários.

### Crie uma mensagem por push

Antes de criar uma notificação por push, crie a mensagem por push com o conteúdo real da mensagem para a notificação.

## Antes de Iniciar

. Plug-in de notificação por push deve estar ativo. O plug-in está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens** e clique em **Novo** .
2. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
3. Clique em **Enviar**.

### Campos do formulário Mensagem de notificação por push

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome descritivo para a mensagem. |
| Aplicativo de push | Selecione ServiceNow Mobile aplicação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Inserir conteúdo de mensagem | Selecione o conteúdo JSON a ser incluído na carga de notificação por push.<br>**Nota:** Para obter detalhes sobre como definir cargas úteis que controlam o comportamento da notificação por push, consulte KB0622333 . Por exemplo, você pode especificar pares de botões predefinidos (Sim/Não, Aprovar/Rejeitar, Aceitar/Recusar) como parte do conteúdo da mensagem por push. |
| Mensagem | Insira a mensagem. Você pode adicionar variáveis exatamente como faria para outras notificações. Qualquer mensagem inserida aqui substitui a mensagem na notificação. |
| Lista relacionada | |
| Inserir valores de atributo de mensagem | Opcional. Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Para obter detalhes, consulte Crie um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push. |

### O que Fazer Depois

Configure a notificação por push que contém a mensagem criada ou atualiza uma notificação por push existente para usar a mensagem por push.

## Crie uma notificação usando uma mensagem por push

Os administradores de e-mail podem criar uma notificação que envia especificamente uma notificação por push.

### Antes de Iniciar

Configure o. enviar mensagem antes de executar essas etapas.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar uma mensagem por push a uma notificação padrão. Uma mensagem por push especifica o texto que o sistema envia como parte da notificação por push para o dispositivo móvel.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Criar Notificação por Push**.
2. Preencha o formulário de notificação conforme necessário (consulte Criar uma notificação por e-mail para obter descrições dos campos do formulário.
3. Selecione **O que ele conterá** .
4. Ao lado de **Enviar mensagens** , selecione o ícone de cadeado e selecione uma mensagem por push.

   **Nota:** A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

5. Selecione **Enviar**.

   Se a notificação falhar, o usuário não será notificado. Se a mensagem não for enviada porque excede a carga máxima, a instância registrará a falha no Log do sistema.

### O que Fazer Depois

Adicione a notificação por push à tabela Registros padrão por push para que a notificação por push seja listada nas preferências de notificação para usuários. Os usuários podem selecionar quais notificações desejam receber para ServiceNow Mobile app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Adicione uma notificação por push à tabela Registros padrão por push

Depois de criar uma nova notificação por push, adicione-a à tabela Registro padrão por push. As notificações por push registradas nesta tabela são listadas e habilitadas automaticamente nas configurações de notificação do seu ServiceNow Mobile usuários da aplicação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**.
2. Selecione **Aplicação para celular da ServiceNow** .
3. No formulário Aplicação por Push para ServiceNow Mobile aplicativo, selecione **Registros padrão por push** e clique em **Novo** .
4. No registro Enviar novo registro de registro padrão, selecione a notificação a ser registrada.
5. Clique em **Enviar**.
   Na próxima vez que os usuários fizerem login em sua instância, a nova notificação por push será incluída na lista de notificações.

### Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para ServiceNow Mobile apps

Se você estiver usando seu próprio aplicativo móvel personalizado ou por push, deverá configurar seu app para uso e configurar o conteúdo de push.

A configuração de uma infraestrutura de notificação por push que usa um app por push personalizado envolve um administrador por push (também chamado de desenvolvedor de app por push ou desenvolvedor de app para celular) e um administrador do sistema. Quando os administradores de push criam um app de push personalizado, eles também configuram o app, seu conteúdo de mensagem de push (geradores de carga útil) e atributos opcionais, como scripts de ação de push. O administrador cria e atualiza as notificações por push para o app por push personalizado. Depois que os usuários instalam o app de push personalizado e inicialmente fazem login em sua instância a partir do dispositivo móvel, o sistema cria automaticamente um dispositivo (canal) para o app personalizado.

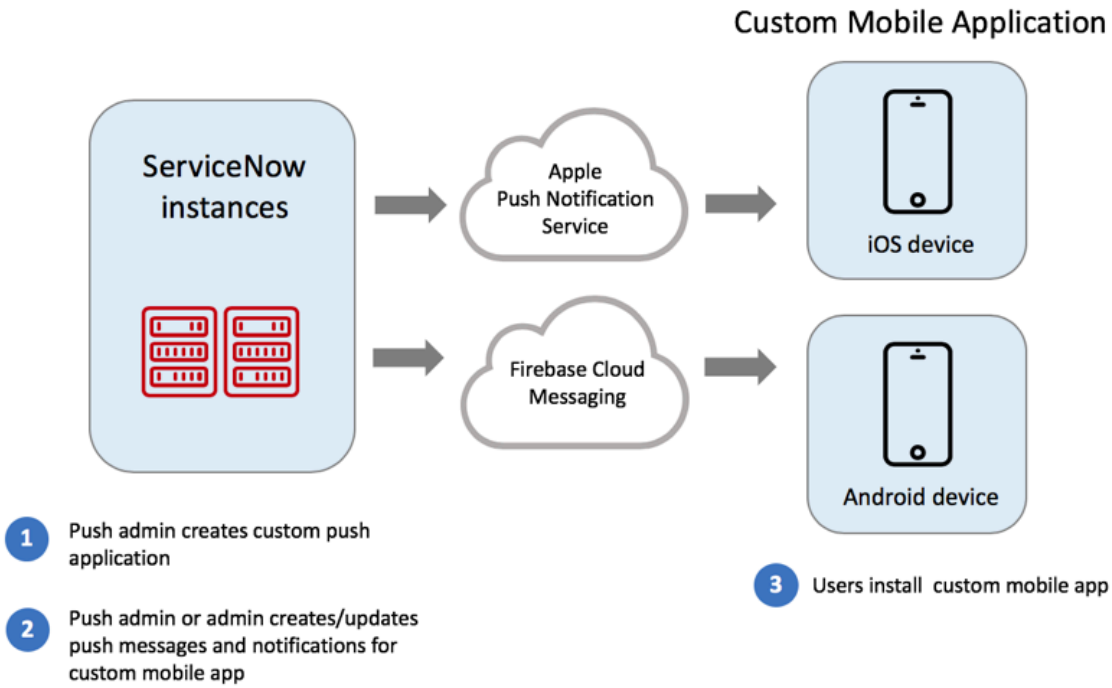
**Nota:** Estas instruções são destinadas a usuários que desenvolvem sua própria aplicação de push personalizada. Não é necessário configurar o. ServiceNow Mobile aplicação por push.

Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tarefas de configuração de notificação por push para um app por push personalizado**




## Antes de começar

Conclua as etapas em Ativar notificações por push.

Atribua a função push_admin ao desenvolvedor de aplicativos para celular da sua organização.

## O que fazer: Push admin

Configure notificações por push para seu app por push personalizado. Este processo é diferente para iOS e. Android dispositivos.

1. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância

   Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo mais tarde para conectar seu iOS dispositivo para o sistema de notificação por push.

2. Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado

   Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push para o aplicativo . A instância usa este registro da aplicação de push para identificar a combinação de dispositivo e aplicação de push necessária para determinar um destinatário de notificação por push.

3. Criar conteúdo da mensagem de push

   Crie uma carga de conteúdo JSON para diferentes tipos de notificações por push. O conteúdo determina como uma notificação por push aparece na aplicação por push e se o usuário pode enviar uma mensagem em resposta à notificação por push. O administrador de push pode criar definições de atributo que especificam um script ou cadeia de caracteres de ação de push padrão para uso no conteúdo da mensagem de push.

4. (Opcional) Crie uma definição de atributo de mensagem por push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As definições de atributo de mensagem por push permitem que você crie propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem por push.

5. (Opcional) Crie um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

   Você pode criar valores de atributo que substituem as definições de atributo padrão usadas no conteúdo da mensagem por push.

6. (Opcional) Criar uma ação de envio

   Uma ação de push é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de push acionável.

## O que fazer: Administrador

Crie as mensagens por push e as notificações por push: O administrador cria as mensagens por push , configura notificações por push para o app de push personalizado e, se desejado, o conteúdo.

## Próximas etapas

Use a API de instalação por push para aceitar que os usuários recebam notificações por push. Para obter mais informações, consulte API de instalação por push .

### Carregue um certificado por push para sua instância

Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo mais tarde para conectar seu iOS dispositivo para o sistema de notificação por push.

**Antes de Iniciar**
Usando seu Apple Ambiente do desenvolvedor, crie um certificado por push e converta-o em um arquivo PKCS (.p12). Para obter detalhes sobre como gerar o arquivo .p12 com o certificado e a chave privada necessários, consulte Habilitar notificações por push e. Comunique-se com APNs usando um certificado TLS em Apple documentação.

**Nota:** Certifique-se de que seu certificado seja um certificado por push e não um certificado de desenvolvedor. Além disso, se você estiver desenvolvendo um app para fins de teste, certifique-se de criar um certificado Sandbox. Se você estiver desenvolvendo um app que planeja iniciar no Apple App Store, certifique-se de criar um certificado de produção.

Função necessária: Push_admin ou admin

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Depois de criar um arquivo PKCS (.p12) que contém o certificado de desenvolvedor do iPhone e a chave privada usada para assinar o certificado, você precisa carregar o arquivo para sua instância. O sistema usa as informações no arquivo PKCS para se comunicar com os APNs.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: Insira um nome de certificado.
- Tipo: Selecione **PKCS12 Key Store** .

3. Anexe o arquivo PKCS (.p12) ao registro.
4. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado

## Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado

Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push para o aplicativo .

### Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância

Função necessária: admin ou push_admin

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações por push são específicas da aplicação: Elas são enviadas para um tipo de aplicação para celular, independentemente de quantos usuários tenham esta aplicação instalada. Se você desenvolver seu próprio aplicativo para celular, deverá configurá-lo para uso criando um registro para ele na tabela Aplicação de push [sys_push_application]. Por padrão, ServiceNow Mobile as aplicações são configuradas automaticamente e prontas para uso.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de exibição | Nome da aplicação de envio. |
| Nome | Nome do banco de dados da aplicação de envio. Insira um nome que não inclua espaços. |
| Envio por Push | Tipo de serviço por push a ser habilitado para a aplicação. Como você está configurando um app de push personalizado, selecione **Direto** . |
| Feedback | Tipo de feedback por push a ser usado para a aplicação. Como os apps de push personalizados não recebem feedback por push, selecione **Nenhum** . |
| Apple | |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Certificado | O certificado X.509 que você criou no Apple portal de notificações. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs. |
| Certificado da Área Restrita | Certificado de área restrita que você criou no Apple portal de notificações. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs. |
| ID do Pacote do APNS | ID do pacote incluído no certificado que você criou no Apple portal de notificações. O sistema preenche este campo automaticamente depois que você especifica um certificado. |
| Google | |
| Chave de API | Chave de API do FCM que você obteve de Google para Android notificação por push. |

3. Clique em **Enviar**.

### O que Fazer Depois

Criar conteúdo da mensagem de push Que contém o conteúdo JSON na carga de notificação por push.

Na lista relacionada Enviar registros padrão, você pode selecionar as notificações que deseja que sejam inscritas automaticamente para os usuários que usam esta aplicação. Os usuários são inscritos somente em notificações ativas.

## Criar conteúdo da mensagem de push

O conteúdo da mensagem por push especifica conteúdo JSON adicional na carga de notificação por push que é enviada ao provedor de push.

### Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância
3. Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado

Você deve saber como usar JSON com mensagens por push.

Função necessária: admin ou push_admin

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da mensagem por push define o estilo de notificação por push que pode ser enviado para seu app personalizado. Você pode adicionar conteúdo personalizado, como

Tradução automática

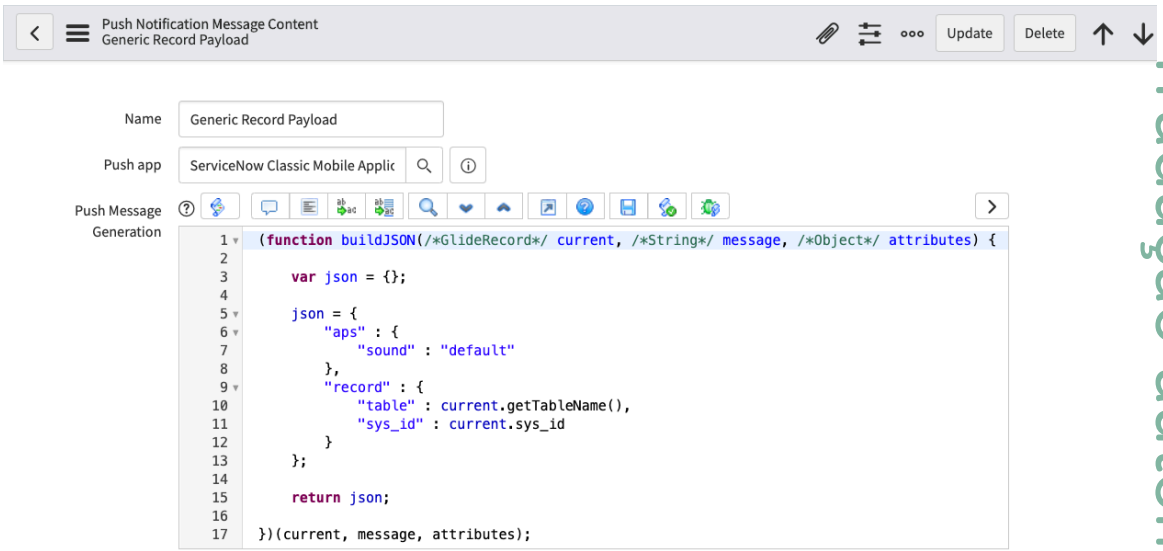
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma imagem, ícones ou botões de ação para que o usuário responda à notificação. Use as seguintes variáveis no script:

- `atual` : propriedades do registro atual.
- `mensagem` mensagem enviada como o corpo de todo o conteúdo de push.
- `atributos` objeto da mensagem de push atributos que você define .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir conteúdo de mensagem**.
2. Na tabela Conteúdo da mensagem de notificação por push, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Conteúdo da mensagem de notificações por push (consulte a tabela).
4. Clique em **Enviar**.




### Campos do formulário Mensagem de notificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome descritivo para o conteúdo da mensagem. |
| Aplicativo de push | A aplicação de push com a qual o conteúdo pode ser usado. |
| Geração de Mensagem por Push | Insira um script que determine o conteúdo da mensagem. Consulte os scripts de exemplo. |
| Lista relacionada | |
| Inserir Definições de Atributo de Mensagem | Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Os atributos podem ser um valor ou uma ação. Esses atributos são usados como valores padrão para os itens de conteúdo que você cria no script de conteúdo. No entanto, todos os atributos criados com enviar mensagem pode substituir esses atributos. Consulte Crie uma definição de atributo de mensagem por push para obter informações sobre como criar atributos. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Example:**
A seguir está um exemplo de um registro de conteúdo que cria um layout de dois botões, um para aprovar algo, como uma solicitação de mudança, e outro para recusá-lo.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
      }
    },
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : { "response" : "decline"
      }
    }
  }
};
json;
```

## O que Fazer Depois

Defina um atributo de mensagem por push para especificar um script ou cadeia de caracteres de ação de push padrão que você pode usar no conteúdo da mensagem de push.

### Crie uma definição de atributo de mensagem por push

As definições de atributo de mensagem por push permitem que você crie propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem por push.

## Antes de Iniciar

1. Ativar notificações por push
2. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância
3. Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push

Função necessária: admin ou push_admin

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use uma definição de atributo para especificar um script de ação de push padrão ou cadeia de caracteres que você pode usar no conteúdo da mensagem de push.

Você pode substituir esses atributos criando qualquer valores de atributo de mensagem por push .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir conteúdo de mensagem**.
2. Selecione um registro de conteúdo ou registro de script.
3. Na lista relacionada Definições de atributo de mensagem por push, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

#### Campos do formulário Definição de atributo de mensagem por push

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de Atributo | Insira um nome descritivo para o layout. |
| Tipo de Atributo | Selecione o tipo de atributo:<br>○ **Ação** : Uma ação a ser executada na instância, conforme definido por um script.<br>○ **Cadeia de caracteres** : Uma cadeia de caracteres arbitrária a ser enviada como parte do conteúdo da mensagem. A cadeia de caracteres pode especificar itens como um rótulo de botão na mensagem. |
| Script Padrão | Selecione o script de ação para celular que informa à instância o que fazer quando ela receber uma resposta da notificação por push. Esta opção será exibida se você selecionar **Ação** para **Tipo** . |
| Valor padrão | Especifique um valor de cadeia de caracteres arbitrário a ser colocado no atributo usado pelo conteúdo da mensagem. Por exemplo, a cadeia de caracteres pode especificar um rótulo de botão. Esta opção será exibida se você selecionar **Cadeia de caracteres** para **Tipo** . |

### O que Fazer Depois

Se você quiser substituir as definições de atributo padrão, consulte Crie um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push.

## Crie um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Os valores de atributo são associados a mensagens por push para fornecer uma maneira de a mensagem incluir determinados tipos de informações na notificação por push.

### Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância
3. Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Crie uma definição de atributo de mensagem por push

Função necessária: admin ou push_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses valores de atributo de mensagem de push substituem os valores definidos em um definição de atributo No formulário Enviar conteúdo por push.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**.
2. Selecione uma mensagem.
3. Na lista relacionada Valores de atributo de mensagem por push, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

**Campos do formulário Valores de atributo de mensagem por push**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atributo | Selecione um definição de atributo de mensagem por push . |
| Valor/ Ação | Insira o valor do atributo ou selecione a ação de envio. Este campo muda para Valor ou Ação, dependendo do tipo de atributo selecionado no campo Atributo. |

### O que Fazer Depois

(Opcional) Crie uma ação de push para executar uma ação na instância.

## Criar uma ação de envio

Uma ação de push é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de push acionável.

### Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. ( iOS(somente) Carregue um certificado por push para sua instância
3. Crie um registro de aplicação por push para seu app personalizado
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Crie uma definição de atributo de mensagem por push
6. Crie um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Função necessária: admin ou push_admin

**Nota:** Este processo descreve a configuração usada no ServiceNow Mobile app. Configuração de notificação por push para o atual ServiceNow Mobile A IU pode ser encontrada em Notificações por push para celular

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma ação de push para executar uma ação na instância. Por exemplo, você pode ter uma mensagem por push acionável que permite que o usuário aprove uma solicitação de mudança. A ação que lida com a resposta deve atualizar **Aprovação** Campo no registro de solicitação de mudança relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar variáveis globais ou, opcionalmente, variáveis e parâmetros atuais passados por Conteúdo JSON .

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**.
2. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).
3. Clique em **Enviar**.

**Campos do formulário Ação de notificação por push**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome descritivo para a ação. |
| Script | Insira o script. |

## Recolocar mensagens de notificação por push com falha na fila

A entrega de notificação por push pode falhar por vários motivos. Você pode exibir quais mensagens falharam e colocá-las na fila para serem enviadas, se necessário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Não há como a instância garantir ou confirmar a entrega de mensagem por push. Para obter mais informações sobre como a Apple lida com notificações por push, consulte Guia de programação de notificação local e remota Para desenvolvedores da Apple.

As mensagens também podem falhar ao enviar por vários motivos, como uma fila de mensagens grande ou outro problema com a instância. Você pode usar um propriedade do sistema para controlar por quanto tempo a instância enfileira uma notificação por push depois que ela é acionada.

O tamanho da carga da mensagem de notificação por push é limitado pelo provedor:

- Apple iOS: 2 048 bytes
- Google: 4 096 bytes

Sua instância não envia mensagens por push que excedem essa limitação. Os logs do sistema salvam todas as mensagens com falha. Para obter detalhes sobre as limitações de carga da Apple, consulte Guia de programação de notificação local e remota Para desenvolvedores da Apple.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Notificações por push**.
   Por padrão, as mensagens que foram criadas hoje são exibidas. Se necessário, você pode mudar o filtro. A coluna Tipo pode ter estes valores:
   - **falha**: a mensagem não pôde ser enviada.
   - **pendente**: a mensagem está na fila para processamento.
   - **sucesso**: a mensagem foi enviada com sucesso, embora não tenha necessariamente sido recebida pelo dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Coloque todas as mensagens com falha de volta na fila para serem reenviadas marcando as caixas de seleção ao lado das mensagens com falha e selecionando **Reenfileirar notificações por push com falha** na lista de seleção.
3. Se algumas notificações por push continuarem a falhar, considere aumentar o valor em `glide.push.notification.ttl_seconds` propriedade.
   Para obter mais informações, consulte Propriedades de notificação por push.

### Retenção de notificação por push

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir notificações por push que não são mais necessárias ou se a tabela Notificação por push for excessivamente grande.

A retenção de notificação por push está disponível a partir da versão Jakarta.

## Plug-ins de destruição e arquivamento de notificação por push

O recurso de arquivamento e destruição de notificação por push usa os plug-ins Arquivamento de dados e Retenção por push. O plug-in Arquivamento de dados deve estar ativo para arquivar e destruir registros de notificação por push. O plug-in Push Retention fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e destrói registros de notificação por push.

Em novas instâncias, o plug-in Push Retention e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. Certifique-se de revisar e aprovar as regras de arquivamento e destruição antes de ativá-las.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de notificação por push, você não precisará ativar o plug-in Retenção por push. Se você quiser substituir seu processo atual pela Retenção por push, desative o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

## Arquivando e destruindo registros de notificação por push

Arquivar significa mover registros da tabela Notificação por push [sys_push_notification] para a tabela Arquivamento de notificação por push [ar_sys_push notification] quando excedem o limite de tempo da regra de arquivamento. Excluir significa excluir registros na tabela Arquivamento de notificação por push quando eles excedem o limite de tempo da regra de destruição.

## Arquivo padrão e regras de destruição

A retenção por push fornece as seguintes regras de arquivamento por push:

- **Notificação por push - Mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivo de notificação por push - Mais de um ano:** destrói registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens são mantidas na instância por um total de dois anos: Um ano na tabela Notificação por push e um ano na tabela Arquivamento de notificação por push. No final do período, o sistema exclui os registros de notificação expirados da tabela Arquivamento de notificação por push.

**Nota:** Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em upgrades. O sistema executa regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de notificação por push, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso Retenção por push. Para evitar a exclusão inesperada de registros, evite usar vários processos de gestão de notificações por push na mesma instância ao mesmo tempo.

**Nota:** Para obter assistência para substituir sua implementação de gestão de registros existente pela retenção de notificação por push, entre em contato com seus serviços profissionais ou com o representante de vendas.

### Ative o plug-in Push Retention

. O plug-in Retenção por push (com.glide.push_retention) fornece a política de retenção para notificações por push, para que você possa especificar quando o sistema arquiva e destrói registros de notificação por push.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

#### Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

### Arquivar notificações por push manualmente

Você pode arquivar manualmente notificações por push sob demanda em vez de aguardar que a instância as arquive com base em um trabalho agendado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Push a retenção fornece estas regras de arquivamento de notificação por push:

- **Notificação por push - Mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivo de notificação por push - Mais de um ano:** destrói registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode arquivar manualmente mensagens de notificação por push que atendam às regras padrão de arquivamento e destruição ou quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento de notificação por push, por exemplo Notificação por push - Mais de um ano
3. Clique em **Recalcular estimativa** Para ver quantos registros na tabela Notificação por push [sys_push_notification] serão arquivados.
   A estimativa aparece em **Estimativa de registro** campo.
4. Clique em **Executar Arquivar agora** .

### Notificações em aplicações de mensagens

Permita que os usuários recebam seus ServiceNow Notificações da plataforma nos aplicativos de envio de mensagens Slack ou Microsoft Teams. Use o app Now Actions para configurar os aplicativos de envio de mensagens para sua instância.

## Configuração do administrador

Para habilitar ServiceNow notificações em Slack ou Microsoft Teams, você deve ser um administrador de ambos ServiceNow e a aplicação de terceiros.

1. **Solicitação IntegrationHub**

   . Slack e. Microsoft Teams Os spokes exigem uma assinatura inicial para IntegrationHub. Para ativar IntegrationHub e exibir os tipos de assinatura disponíveis, consulte Solicitar um IntegrationHub plug-in .

2. **Solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens**

   Para ativar esse recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de Atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

3. **Instale o aplicativo de envio de mensagens do Now Actions para Slack ou Microsoft Teams**

   Como administrador de ambos ServiceNow E o aplicativo de terceiros, encontre e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associar o app à sua instância.

   **Nota:** O proprietário primário de um espaço ou organização do Slack é o proprietário e gerencia a aplicação. Para evitar a perda de acesso de administrador ao espaço ou à organização, transfira a propriedade primária antes que ocorra qualquer mudança de administração. Se você transferir a propriedade primária, atualize a carga JSON para a instalação do Slack na página Integração de notificação.Para obter mais informações sobre como editar a instalação do Slack, consulte Instale o aplicativo de mensagens do Now Actions.

   Se o app Now Actions for desinstalado, o espaço ou a equipe será exibido como inativo na página Integração de notificação. Para exibir a página Integração de notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Configuração de integração de envio de mensagens**.

4. **Configure o conteúdo da mensagem**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou solicitar ação de um usuário individual do Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow. Apenas usuários que vincularam a conta do Slack ou do Teams ao ServiceNow a conta pode executar uma ação em ServiceNow da aplicação de terceiros.

5. **Crie uma notificação de envio de mensagens**

   As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação ao Slack ou ao Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagens à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que exigem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

**Nota:** O trabalho de sincronização do canal de mensagens pode sincronizar mais de 1000 canais usando paginação.

## Configuração do usuário

Para habilitar Individual ServiceNow notificações em Slack ou Microsoft Teams e para executar ações nas notificações, defina as configurações do sistema e vincule suas contas de usuário.

**Vincule seu ServiceNow conta de usuário para seu Slack ou Microsoft Teams conta**

Vincule seu ServiceNow Para sua conta do Slack ou do Teams para executar ações ServiceNow Notificações do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais do grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow Ou execute ações nas notificações do Slack ou do Teams.

**Definir as configurações do sistema**

Cada usuário pode habilitar ServiceNow notificações em uma aplicação de terceiros configurando o canal de comunicação nas configurações do sistema. Aceite receber solicitações de aprovação e outras notificações acionáveis em canais de terceiros.

## Canais de notificação

Em ServiceNow, um canal de notificação é um método ou dispositivo para receber notificações. Por exemplo, no sistema de base, você pode optar por receber notificações por e-mail ou canais SMS. Se os aplicativos de envio de mensagens estiverem habilitados em sua instância, você poderá habilitar notificações para o Slack e o Teams usando Canais de notificação nas configurações do sistema.

## Ações e eventos

A tabela Ações de mensagem [messaging_observer_handler] processa eventos do canal de comunicação, como adicionar ou excluir um canal do Slack, para manter a instância e a aplicação de terceiros em sincronia. Apenas desenvolvedores que criam aplicações Slack ou Teams devem adicionar ações a esta tabela. Registre novas ações com a instância por meio da tabela Registro de eventos de mensagem [messaging_observable]. Para remover uma ação do sistema de base, limpe o sinalizador ativo em vez de excluir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Registro em log

Os logs de mensagens de entrada e saída contêm informações sobre ações, eventos e atividades entre ServiceNow e a aplicação de terceiros. Use os logs para identificar o conteúdo, o estado e a origem das comunicações de e para sua instância.

### Notificação de envio de mensagens

Para ativar esse recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de Atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

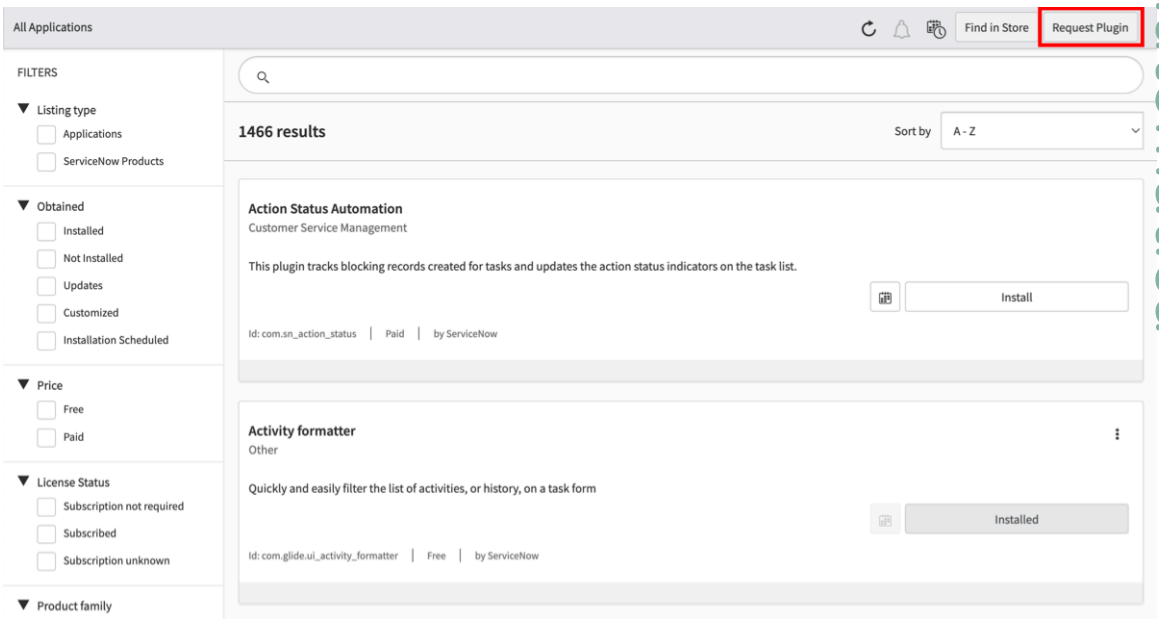
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

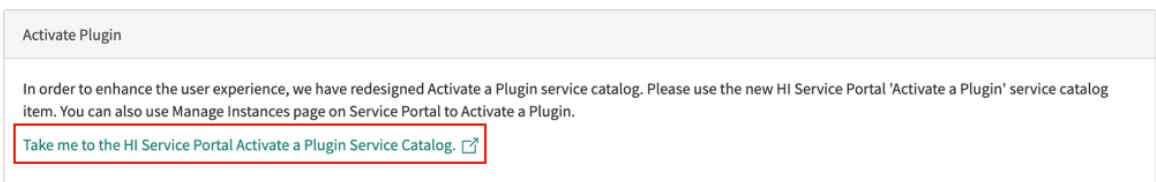
- Acesse o. Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** ativado Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.




3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

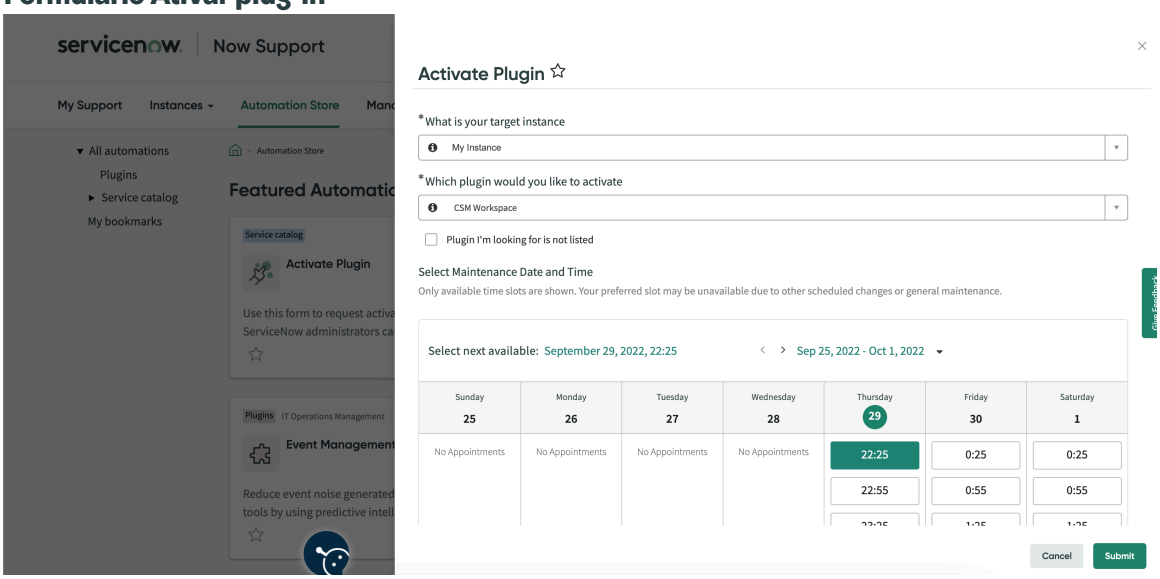
**Formulário Ativar plug-in**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Qual é a sua instância de destino | Instância na qual o plug-in será ativado. |
| Qual plug-in você deseja ativar | Nome do plug-in a ser ativado.<br>**Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in. |
| Selecionar data e hora de manutenção | A data e a hora para ativar o plug-in.<br>**Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**. |

### Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

**Formulário Ativar plug-in**




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

**Tópicos relacionados**

Lista de plug-ins (Zurich)

### Instale o aplicativo de mensagens do Now Actions

Como administrador de ambos ServiceNow E o aplicativo de terceiros, encontre e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associar o app à sua instância.

## Antes de Iniciar

Para ativar esse recurso, solicite o plug-in Notificação de envio de mensagens (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de Atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos. Para obter mais informações, consulte Notificação de envio de mensagens.

Funções necessárias:

- Ou messaging_admin em ServiceNow
- Administrador do Slack ou do Teams

### Instale o app de mensagens Now Actions para Slack

Instale o app de mensagens Now Actions do Diretório de apps do Slack e associe o app à sua instância.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Instale o app Now Actions do Diretório de apps do Slack.

   a. Encontre e instale o app Now Actions no Diretório de apps do Slack.

   b. Clique em Autorizar quando solicitado.

   c. **Opcional:** Insira um nome personalizado, uma descrição do app e um ícone.

   d. Configure seu endereço da Web do Now Actions.
      Este é o URL base da sua instância.

      **Example**
      Por exemplo, `https://<instance_name>.service-now.com/` .

   e. Copie a configuração JSON encontrada em **Adicione suas credenciais do Slack ao app** seção para uso em etapas posteriores.

2. Associe seu app Slack à sua instância.

Tradução automática

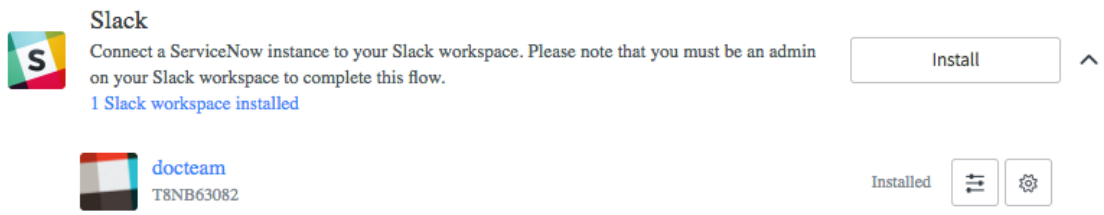
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de mensagens** .

b. Clique em **Instalar** Botão ao lado do Slack.

c. No pop-up Configuração JSON, cole a configuração JSON copiada nas etapas anteriores.

3. Verifique a verificação da instalação.
O espaço do Slack deve aparecer abaixo do cabeçalho do Slack na página Integração de notificação.




Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Slack no espaço. Os novos canais públicos adicionados após a instalação serão sincronizados automaticamente com a instância. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de envio de mensagens** em sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

## O que Fazer Depois

Para atualizar o app após a instalação, use **Configure a carga JSON** e. **Configurações no Slack** Ícones na página Integração de notificação. Você pode exibir a carga JSON, exibir credenciais do app, mudar a aparência do app ou excluir o app.

### Instale o aplicativo de mensagens do Now Actions para Microsoft Teams

Associe o aplicativo de mensagens do Now Actions à sua instância.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Associe seu Microsoft Teams com sua instância.

a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de mensagens** .

b. Clique em **Instalar** botão ao lado de Microsoft Teams.

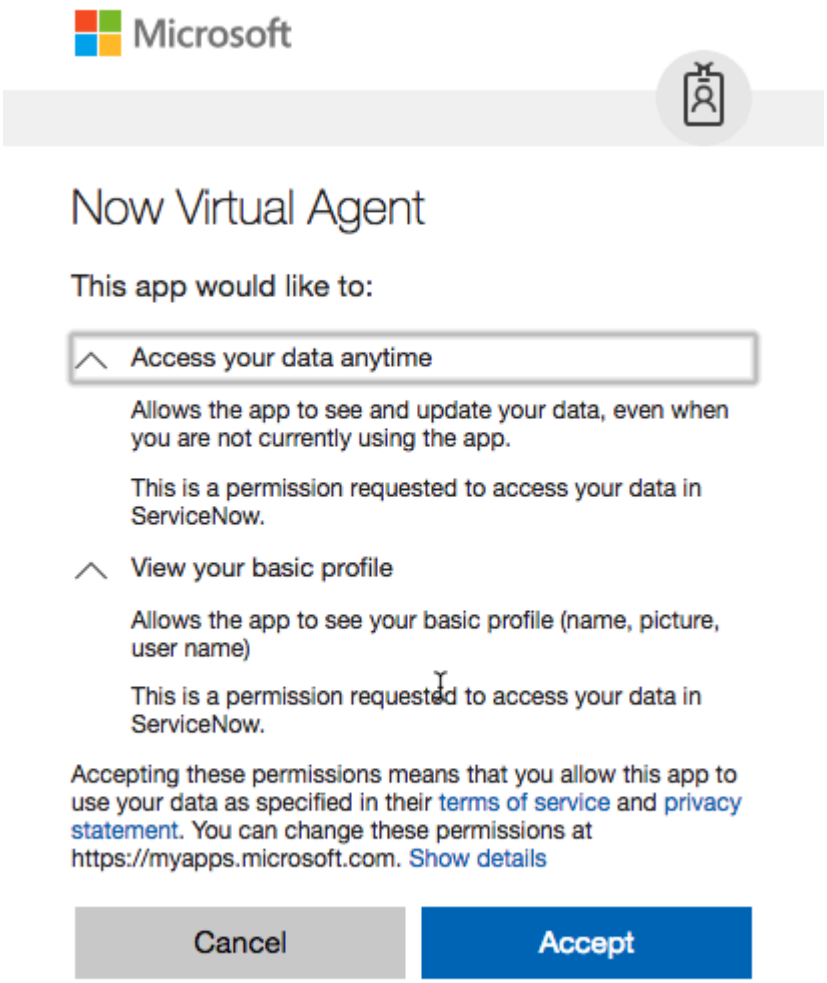
c. Quando uma mensagem pop-up é exibida para confirmar o redirecionamento para Microsoft Teams para verificar sua identidade, clique em **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**d.** Quando solicitado, faça login em Microsoft Teams Com sua conta de administrador do Teams.

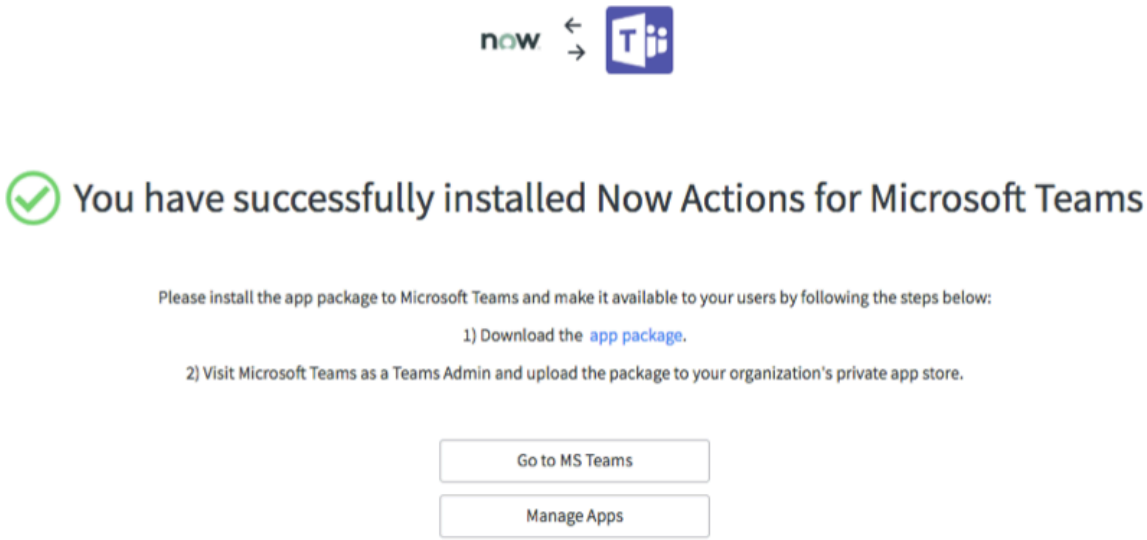
**e.** Clique em *Aceitar* para aceitar as permissões do app.




**f.** Se o espaço selecionado já tiver sido atribuído, clique em **Substituir** para mudar o espaço ou clique em **Cancelar** para deixar a atribuição atual no lugar.
Após a autenticação, a instalação começará em segundo plano. Quando a instalação for concluída, uma mensagem será exibida confirmando a instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**g.** Clique em **pacote da aplicação** link para acessar um artigo da base de conhecimento KB0690098 , que contém o pacote de aplicações para Microsoft Teams.

**h.** Siga as etapas no artigo para disponibilizar este pacote para seu Microsoft Teams usuários.

**2.** Verifique a verificação da instalação.

Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Teams. Para adicionar canais criados após a instalação, abra Microsoft Teams e mencione o app do novo canal. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de envio de mensagens** em sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

A nova equipe deve aparecer abaixo do título Equipes na página Integração de notificação.

## O que Fazer Depois

Para receber um ServiceNow notificação em Microsoft Teams, crie uma mensagem e uma notificação. Consulte Configure o conteúdo da mensagem e Crie uma notificação de envio de mensagens.

### Configure o conteúdo da mensagem

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou solicitar ação de um usuário individual do Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow.

## Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou messaging_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que os usuários executem ações no Slack ou no Teams, use o tipo de mensagem Botões e defina o comportamento com script. Apenas usuários que vincularam a conta do Slack ou do Teams ao ServiceNow a conta pode executar uma ação em ServiceNow da aplicação de terceiros.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Conteúdo da mensagem**.
2. Abra um registro de notificação existente ou clique em **Novo** para criar um novo registro.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.

#### Campos de conteúdo de mensagens

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para a mensagem. |
| Tipo | Selecione um tipo de mensagem.<br>○ **Simples**: Envie uma mensagem informativa para uma equipe inteira ou canal do Slack.<br>○ **Botões**: Envie uma mensagem para um usuário individual no Slack ou no Teams e defina o comportamento desejado no **Script** campo. Associe botões na mensagem com ações em ServiceNow. Use a solicitação de aprovação como exemplo. |
| Tabela de destino | Para usar o conteúdo do registro em sua mensagem, selecione a tabela apropriada.<br>**Nota:** As notificações em execução na tabela Tarefa [task] não são compatíveis. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa. |
| Campos | Selecione quais campos do **Tabela de destino** aparecer em uma mensagem simples. Mudar a ordem dos campos muda a ordem de exibição na notificação. |
| Cabeçalho da mensagem | Insira o texto a ser exibido na parte superior da mensagem. |
| Mensagem | Insira o conteúdo da mensagem. Use variáveis de notificação para incluir informações dinâmicas em sua mensagem. Por exemplo, use `(Número) do incidente` para incluir o número do incidente na mensagem.<br>Para variáveis disponíveis, consulte Notification variables. |
| Botões | Selecione ou crie botões para usar no formulário. Depois de selecionar ou criar um botão, você deve definir o comportamento do botão em **Script** campo.<br>Visível somente quando os botões são selecionados em **Tipo** campo |
| Script | Este campo só fica visível quando Botões é selecionado em **Tipo** campo.<br>Insira um script para definir o que acontece em sua instância quando um usuário seleciona um botão no Slack ou no Microsoft Teams. Use `obter` método para retornar o nome do botão selecionado pelo usuário. |

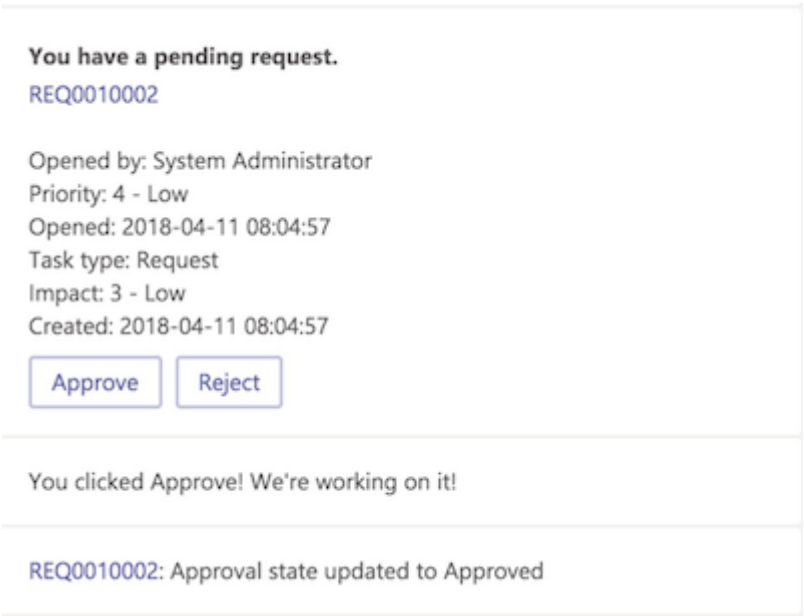
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ```<br>if (actions.get('button') == 'Approve') {<br>  target.state = 'approved';<br>  target.update();<br> }<br>```<br>Neste exemplo, o script é executado condicionalmente quando o botão "Aprovar" é selecionado.<br>Use o método `sn_notification.Messaging.send` para enviar informações para a janela de mensagens.<br>```<br>var content = new GlideRecord("messaging_content");<br>content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));<br>sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);<br>```<br>Neste exemplo, o script armazena um registro de conteúdo de mensagem no `conteúdo` variável. Em seguida, ele publica uma mensagem desse registro de conteúdo da mensagem. |
| Aplicação | Selecione o escopo da aplicação para esta notificação. |

4. Clique em **Enviar**

**Example:**
Este exemplo mostra a saída de uma mensagem no Microsoft Teams. Esta mensagem é do tipo Botões, que mostra botões e executa ações com script com base na seleção do usuário. Nesse caso, o script usa o. `sn_notification.Messaging.send` método para exibir a mudança no estado do registro.




## O que Fazer Depois
Use a mensagem em uma notificação. Para obter mais informações sobre como criar notificações, consulte Crie uma notificação de envio de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie uma notificação de envio de mensagens

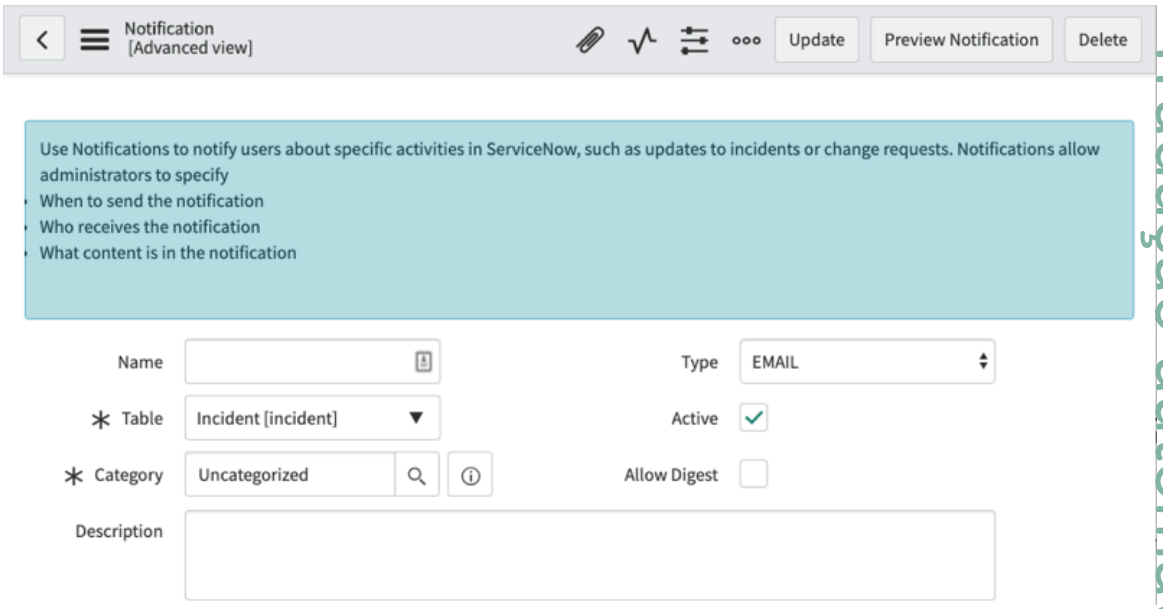
As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação ao Slack ou ao Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagens à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que exigem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Notificações de mensagens**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.




### Campos de notificação de mensagens

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Insira um nome exclusivo para a notificação. Use nomes descritivos para garantir que os usuários consigam distinguir facilmente as notificações. |
| Tabela | Selecione uma tabela para acionar a mensagem. Deve ser uma exibição de tabela ou banco de dados no mesmo escopo da aplicação.<br>**Nota:** As notificações em execução na tabela de tarefa [task] não são compatíveis. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa. |
| Categoria | Selecione uma categoria para a notificação. Uma categoria agrupa notificações relacionadas nas configurações do sistema.<br>**Nota:** Não deixe a categoria como **Sem categoria** , pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações. |
| Descrição | Insira uma descrição para esta notificação. |

Tradução automática

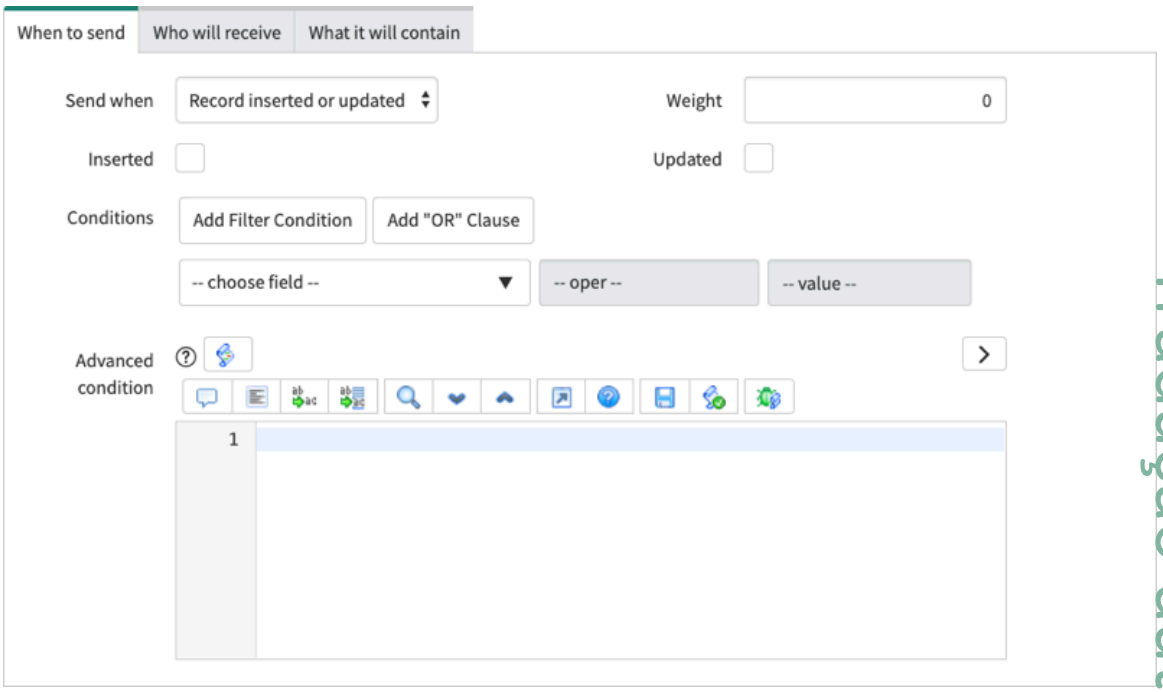
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Os registros de notificação são compartilhados entre mensagens, e-mail e notificações por push. Alguns campos no formulário não são relevantes para registros de notificação de envio de mensagens. Deixar campos não descritos aqui em seus valores padrão.

4. Clique em **Exibição avançada** em **Links relacionados** para alternar a exibição avançada.

**Nota:** Alternar para a exibição Avançada salva o registro atual.

5. Abra **Quando enviar** e preencha o formulário.




**Nota:** Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham um assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicatas controla essa funcionalidade.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Enviar quando | Selecione em que condição a notificação será enviada:<br>○ Quando um registro é inserido ou atualizado<br>○ Quando um evento específico é disparado<br>○ Quando Etapa de notificação No Flow Designer |
| Peso | Defina um valor numérico para a prioridade de notificação relativa a outras notificações com a mesma tabela de destino e destinatários. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. O valor padrão 0 faz com que o sistema sempre envie a notificação (supondo que as condições sejam atendidas). |
| Condições | Use o construtor de condições para selecionar as condições sob as quais esta notificação será enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderado(a)** Para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Inserido | Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de envio de mensagens quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **Registro inserido ou atualizado** . |
| Atualização em | Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de envio de mensagens quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **Registro inserido ou atualizado** . |
| Nome do evento | Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define **Quando enviar** campo para **O evento foi disparado** . |
| Condição avançada | Crie um script para definir mais condições de filtro, como enviar uma notificação com base no registro de mensagens atual, alterar valores de campo ou alterar as propriedades do sistema.<br><br>A condição avançada o script deve retornar **verdadeiro** ou defina uma variável de resposta global como **verdadeiro** para enviar a notificação.<br><br>O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais:<br><br>◦ *current*: Contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.<br>◦ *event*: Contém o evento que acionou a notificação.<br><br>**Nota:** . **Condição avançada** o campo é avaliado além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação. |

6. Abra **Quem receberá** e preencha ou modifique os seguintes campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Canais de envio de mensagens | Selecione os canais de envio de mensagens para receber a notificação de envio de mensagens. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação simples para enviar para um canal. As notificações simples usam um registro de conteúdo de envio de mensagens do tipo **Simples** . |
| Usuários | Selecione os usuários para os quais você deseja receber a notificação de mensagem. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação que exija ação do usuário. As notificações que exigem ação do usuário usam um registro de conteúdo de mensagens do tipo **Botões** . |
| Usuários/ grupos em campos | Selecione usuários ou grupos nos campos de referência. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incidente], você poderá selecionar usuários ou grupos em campos de incidente como **Aberto por** e. **Grupo de atribuição** .<br><br>**Nota:** Você pode percorrer com pontos os valores nos campos de referência clicando no sinal de mais no seletor de campo e selecionando o campo relacionado.<br><br>Se você endereçar a notificação a um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário. |
| Grupos | Selecione os grupos nos quais você deseja receber a notificação de mensagem. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Enviar ao criador do evento | Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação para a pessoa que executou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não estiver especificado em um dos campos Destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo.<br>Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão. |
| O parâmetro 1 do evento contém destinatário | Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando **Quando enviar** o campo está definido como **O evento foi disparado** . |
| O parâmetro 2 do evento contém destinatário | Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando **Quando enviar** o campo está definido como **O evento foi disparado** . |

7. Abra **O que ele conterá** e preencha ou modifique os seguintes campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Conteúdo de mensagens | Selecione um registro de conteúdo de mensagens a ser usado nesta notificação. |

8. Clique em **Atualizar**.

### Vincule seu ServiceNow conta de usuário para seu Slack Ou conta do MS Teams para ações do Now

Vincule seu ServiceNow Para sua conta do Slack ou do Teams para executar ações ServiceNow Notificações do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais do grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow Ou execute ações nas notificações do Slack ou do Teams.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

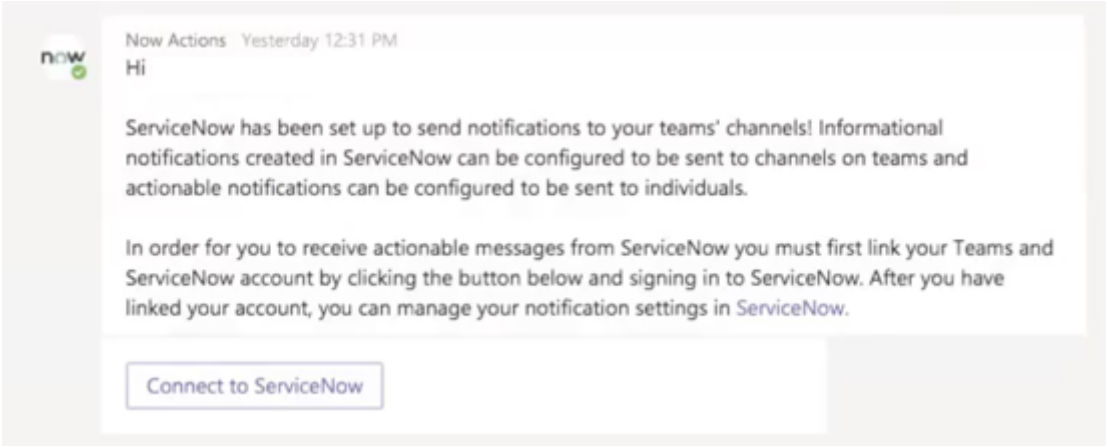
#### Procedimento

1. Abra o aplicativo Slack ou Teams
2. Navegue até o bot Now Actions, que pode ser encontrado no painel esquerdo do Slack em Apps, e no painel esquerdo do Teams em **Bate-papo** .
3. Inicie uma conversa com o bot do Now Actions.
   Em seguida, o bot apresenta um link para autenticar.

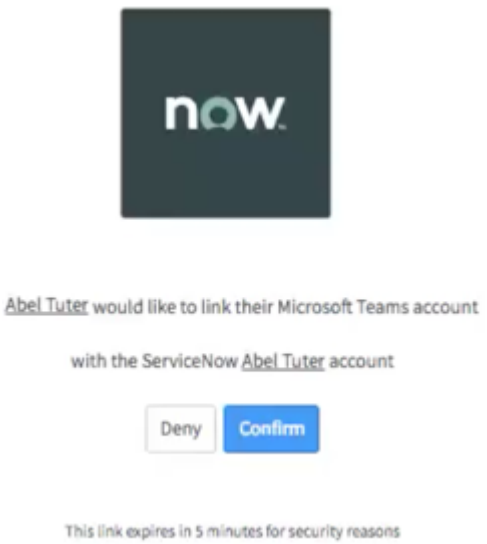
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

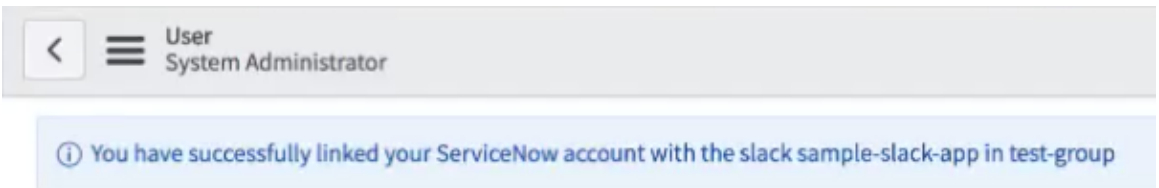
**Mensagem de autenticação**




4. Clique em **Conecte-se à ServiceNow** link.
   Uma nova guia do navegador é aberta e solicita que o usuário negue ou confirme a conexão entre sua conta do Slack ou do Teams e seu ServiceNow conta. Este link expirará cinco minutos após ser exibido.
5. Clique em **Confirmar** para vincular as contas.




6. Após a confirmação, você será direcionado para o registro do usuário da instância.
   Uma mensagem de confirmação será exibida na parte superior da tela.




### Desvincule seu ServiceNow conta de usuário do seu Slack Ou conta do MS Teams para ações do Now

Desvincule seu ServiceNow Da sua conta do Slack ou do MS Teams para parar de receber ações acionáveis ServiceNow Notificações no Slack ou no Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você desvincular sua conta a um app de envio de mensagens para as ações do Now, também deverá desabilitar o canal de envio de mensagens correspondente em suas preferências de notificação.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página Contas vinculadas, marque a caixa de seleção para que a integração de mensagens seja desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...** e clique em **Desvincular conta** .
   Seu ServiceNow A conta está desvinculada da integração de mensagens do Now Actions (o link está inativo).

   **Nota:** Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, você ainda receberá notificações em todos os canais do grupo ao qual pertence.

5. Desabilite o canal de envio de mensagens em Preferências de notificação.
   a. Selecione o ícone de engrenagem no quadro da faixa para acessar a janela Configurações do sistema.
   b. Em Canais de notificação, desabilite o canal de envio de mensagens apropriado.

   **Nota:** Se você quiser vincular seu ServiceNow novamente, siga as etapas em Vincule seu ServiceNow conta de usuário para seu Slack Ou conta do MS Teams para ações do Now.

## Configurar notificações para um personalizado Slack app

Enviar ServiceNow notificações para usuários por meio do Slack bot.

### Antes de Iniciar
- Solicitação IntegrationHub
- Notificação de envio de mensagens
- Crie uma aplicação personalizada para Slack

Função necessária: admin ou messaging_admin

### Procedimento
1. Crie um JSON para seu personalizado Slack aplicação.

   Certifique-se de que o JSON corresponda ao seguinte formato de exemplo:

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

Para obter o ID do usuário do bot, copie o ID do membro do usuário do bot no Slack app.

O escopo é Sempre `bot,canais:ler` .

Para obter o ID do cliente, o segredo do cliente e o token de verificação, consulte a página Informações básicas em seu Slack espaço.

Para obter o ID do app, copie o identificador de 9 caracteres do URL do app em seu Slack espaço.

Para obter o Token de acesso e o Token de acesso do bot, consulte a página OAuth e Permissões em seu Slack espaço.

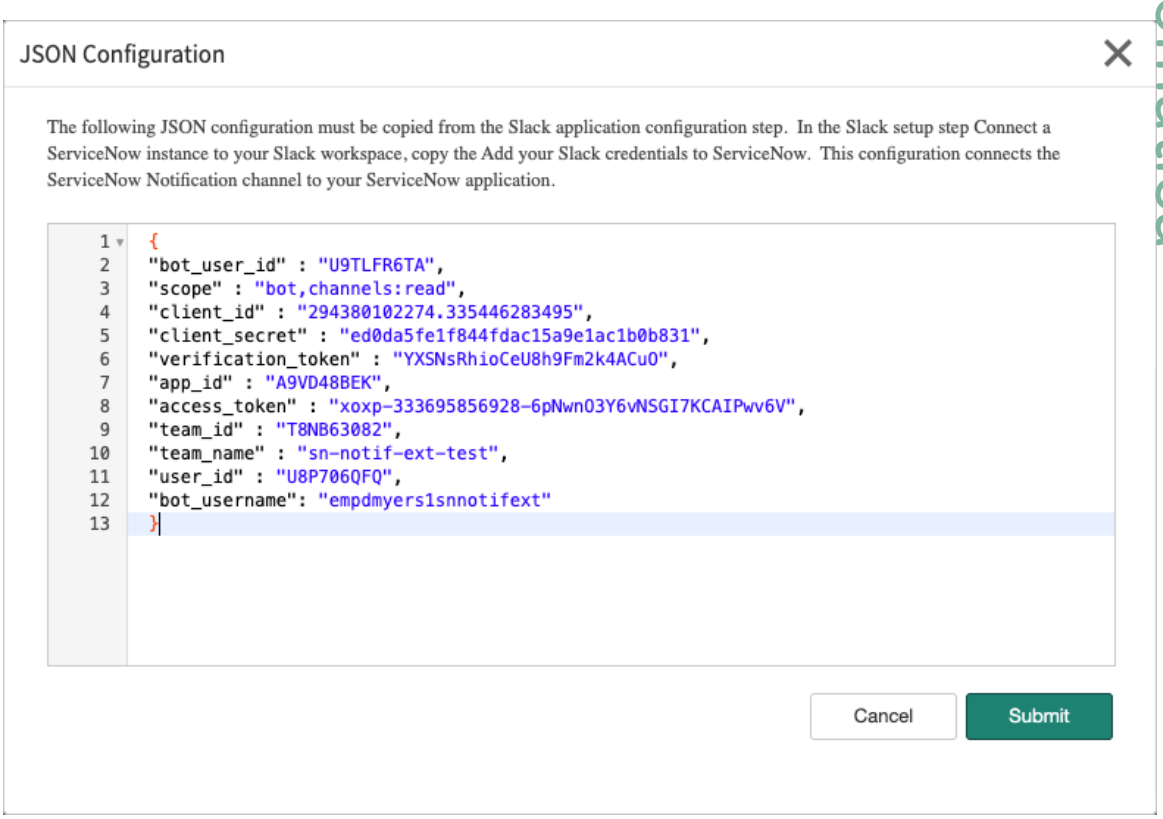
Para obter o ID da equipe, exiba o código-fonte HTML do seu Slack página do espaço.

O Nome da equipe é o mesmo que seu subdomínio em seu Slack espaço.

Para obter o ID de usuário, copie o ID de membro da sua própria conta no Slack app.

O Nome de usuário do bot é o nome que você atribuiu ao usuário do bot em Slack.

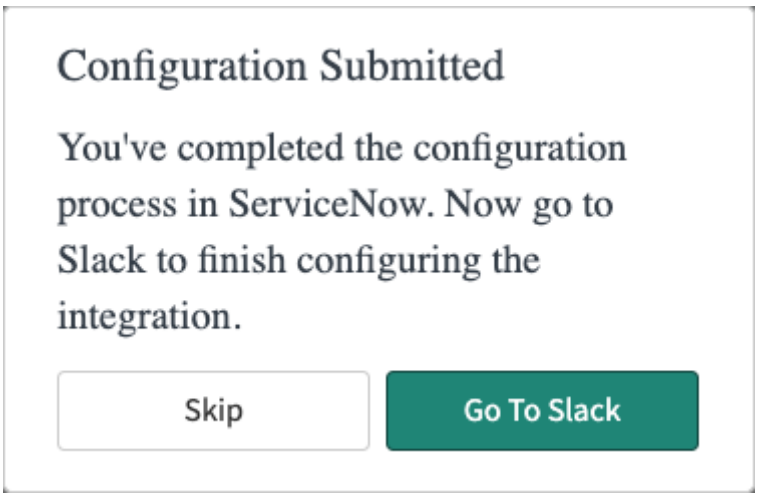
2. Em seu ServiceNow, navegue até **Notificação do Sistema** > **Envio de mensagens** > **Configuração de integração de envio de mensagens**.
3. Ao lado de Slack listagem, clique em **Instalar** .
4. Na janela Configuração JSON, cole o JSON que você criou na etapa 1.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
6. Na janela de confirmação, clique em **Pular** .




### Resultado

O sistema cria um canal de notificação para seu personalizado Slack app automaticamente.

### O que Fazer Depois

- Link ServiceNow suas contas de usuário personalizadas Slack para que os usuários possam executar ações nas notificações entregues pelo seu Slack bot.
- Para cada conta de usuário vinculada, habilite o canal de notificação usando as configurações do sistema.
- Crie notificações para seu personalizado Slack seguindo as etapas em Crie uma notificação de envio de mensagens e. Configure o conteúdo da mensagem.

#### Tópicos relacionados

Slack Documentação da API

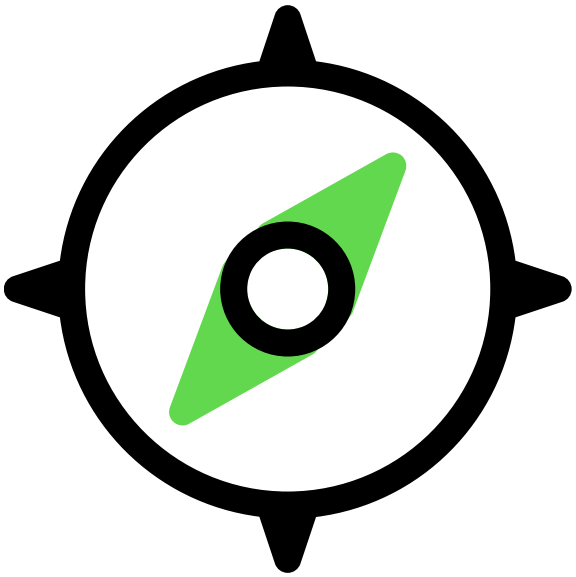
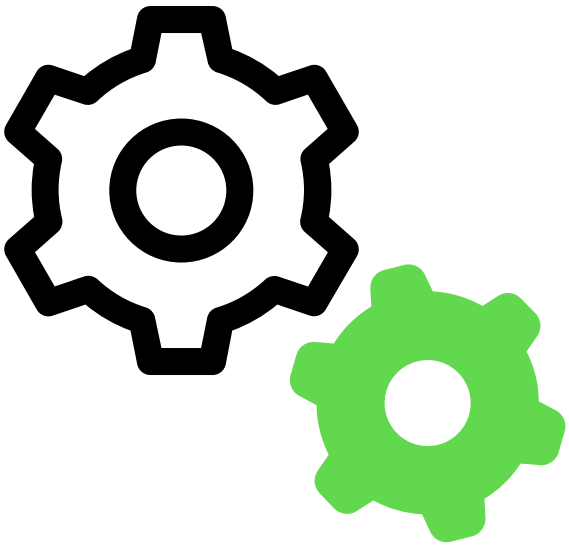
## Notificações do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Primeiros passos

| Explorar | Criar |
| --- | --- |
|  |  |
| Explore e saiba mais sobre as notificações do provedor | Criar notificações do provedor |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar notificação do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

## Notificação do provedor benefícios

### Notificação do provedor benefícios

| Benefício | Recurso |
| --- | --- |
| Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações. | Notificação do provedor |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Notificação do provedor benefícios

| Benefício | Recurso |
|---|---|
| Crie uma notificação na estrutura do provedor de notificação para enviar para usuários do sistema e não do sistema. | Crie e atualize uma notificação de provedor para todos os usuários |
| Crie e use o conteúdo padrão para uma notificação que não tenha um provedor de conteúdo ou que alguns dos campos no provedor de conteúdo não estejam presentes. | Crie conteúdo padrão em um provedor |
| Torne uma notificação obrigatória para impedir que os usuários desativem ou excluam uma assinatura de uma notificação. | Tornar uma notificação obrigatória para a estrutura do provedor |
| Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto no Next Experience. | Crie notificações personalizadas em Next Experience |
| Atualize e implemente uma ação de notificação. | Implementar ação de notificação com um script |
| Permita que as definições de notificação do provedor aceitem ações como ação programável, ações de fluxo e agente virtual. | Selecione os recursos de ação de notificação do provedor |
| Use a lista relacionada Vincular ações ao conteúdo para adicionar ações ao conteúdo da notificação, seleção da notificação do provedor e ordenação de ações de um conteúdo acionável. | Adicione ações ao conteúdo da notificação |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Notificação do provedor , consulte Criar notificação do provedor

### Notificação do provedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

## Termos importantes

**Provedor**

Um provedor é uma implementação que entrega notificações para destinos de um canal específico.

**Canal**

Um canal representa um mecanismo de comunicação específico com um destinatário.

**Tipo de destino**

Um tipo de destino representa uma maneira lógica de categorizar um destino para o canal subjacente e é necessário enviar por meio de um canal, bem como definir uma preferência. Como administrador, você pode modificar a notificação **Aceitação automática** comportamento de um tipo de destino.

**Destino**

Um destino é uma informação de contato específica de um destinatário de um canal. Ele inclui um tipo de destino e um identificador adequado para uso no canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Tipo de destino enviado por padrão é definido como verdadeiro ou falso durante a instalação do adaptador. Isso determina se o tipo de destino é aceitar ou recusar.

- Se Enviado por padrão estiver definido como verdadeiro, as notificações serão entregues aos destinatários se eles não optarem explicitamente por receber uma notificação sobre o tipo de destino.
- Se Enviado por padrão estiver definido como falso, as notificações não serão entregues aos destinatários se eles não tiverem optado explicitamente por receber a notificação no tipo de destino.

### Preferência de destino

As notificações são entregues aos destinos que respeitam a seguinte precedência de preferência:

1. Preferência de notificação do destinatário
2. Preferência de destino do destinatário
3. Tipo de destino enviado por padrão. Você também tem a opção de modificar **Aceitação automática** comportamento de um tipo de destino.

**Nota:** Os grupos não são compatíveis como destinatários.

### Conteúdo comum para uma notificação

Forneça conteúdo de notificação comum para que diferentes canais de notificação possam usar o mesmo conteúdo genérico.

### Notificação acionável

Permita que os administradores do provedor definam uma notificação acionável e a enviem aos usuários. Você também pode habilitar ações de resposta.

**Nota:** Uma notificação deve ter Conteúdo comum ou Conteúdo do provedor para ser entregue aos destinatários.

Todos os recursos mencionados acima são aplicáveis somente para Virtual Agent e. Espaço provedores.

#### Criar notificação do provedor

Crie e atualize notificações do provedor, adicione e implemente ações e personalize notificações

#### Crie e atualize uma notificação de provedor para todos os usuários

Crie uma notificação na estrutura do provedor de notificação para enviar para usuários do sistema e não do sistema.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: Administrador e administrador do provedor de notificações

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**3.** No formulário, preencha os campos.

**Formulário de notificação**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da notificação. |
| Aplicação | Escopo do registro de notificação. |
| Categoria | Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa notificações relacionadas. Esta notificação, se estiver ativa e listada no selecionado **Categoria** Nas preferências de notificação para cada usuário (guia Notificações na janela Configurações do sistema ) . |
| Ativo | Opção para ativar a notificação. |
| Acionado por | Gatilho usado no registro de notificação.<br>**Nota:** As opções neste campo dependem da tabela selecionada. Por exemplo, se você selecionar uma tabela de incidentes, as opções serão Eventos ou Mudança de registro. |
| Tabela | O nome da tabela na qual a notificação é acionada. |
| Inserido | Condição para acionar a notificação. |
| Atualização em | Condição para acionar a notificação. |
| Evento | Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um incidente é resolvido ou encerrado.<br>**Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação.<br>Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**. |
| Condições | Condições adicionais para acionar a notificação. |
| Usuários | Nomes dos usuários do sistema disponíveis. |
| Destinatários nos campos | Campo na tabela selecionada no momento que contém os usuários ou grupos que recebem uma notificação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** . **Destinatários em campos** O campo em Destinatários permite que você escolha usuários do sistema e não do sistema para os quais você pode enviar notificações. |
| O usuário de origem está incluído? | Opção para incluir o usuário de origem a ser incluído na notificação. |
| O parâmetro 1 do evento contém destinatário(s)? | Opção para selecionar se o Parm 1 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgulas. |
| O parâmetro 2 do evento contém destinatário(s)? | Opção para selecionar se o Parm 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgulas. |
| Resolver destinatários Parm1 a partir da tabela | Tabela usada para resolver o sys_id de um destinatário Parm 1.<br>**Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona Parm de evento 1. |
| Resolver destinatários do parâmetro 2 a partir da tabela | Tabela usada para resolver o sys_id de um destinatário Parm 2.<br>**Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona Parm de evento 2. |
| Condição avançada de evento | Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de 2 tabelas. Essas opções são condições dinâmicas. |
| Condição avançada | Crie um script para executar determinadas ações, como enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, alterar valores de campo ou alterar as propriedades do sistema.<br>A condição avançada o script deve retornar **verdadeiro** ou defina uma variável de resposta global como **verdadeiro** para enviar a notificação.<br>O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais:<br>○ `current`: Contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.<br>○ `event`: Contém o evento que acionou a notificação.<br>**Nota:** . **Condição avançada** o campo é avaliado além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra a notificação criada recentemente.
6. Atualize o formulário usando qualquer uma das listas relacionadas disponíveis.
   Consulte Crie e adicione destinatários adicionais e. Crie e adicione grupos de atribuição para obter mais informações.

> **Nota:** Todas as mensagens de validação fornecidas por diferentes provedores são mantidas. As mensagens de aviso de um provedor não são substituídas por mensagens de aviso de outro provedor.

### Crie e adicione destinatários adicionais

Atualize o formulário de notificações adicionando destinatários adicionais da lista relacionada Destinatários adicionais para enviar notificações.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e administrador do provedor de notificações

## Procedimento

1. Clique na lista relacionada Destinatários adicionais no formulário de notificação para adicionar novos destinatários.

> **Nota:** Uma mensagem de erro sobre como adicionar conteúdo à notificação é exibida. Consulte criar conteúdo comum e. criar conteúdo padrão para criar conteúdo para uma notificação.

2. Clique em **Novo** Na lista relacionada Destinatários adicionais para adicionar destinatários adicionais.
   O formulário Destinatários adicionais é exibido.
3. Preencha os campos no formulário Destinatários de notificação adicionais.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Notificação | Nome da notificação<br>**Nota:** O nome da notificação é preenchido automaticamente e **Tabela de Destinatários** O campo obtém Usuário[sys_user] como o valor padrão. |
| Aplicação | Escopo do registro do destinatário |
| Tabela do destinatário | Nome da tabela do destinatário<br>**Nota:** Você também pode selecionar uma tabela de usuários que não sejam do sistema. |
| Ativo | Opção para ativar a notificação |
| Destinatários estáticos | Nomes dos destinatários estáticos da notificação |
| Condições dinâmicas | Condições de filtro dinâmico para os usuários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Clique no botão atualizar ao lado do link da condição de correspondência de registros para atualizar o número exato de registros que correspondem à condição de filtro mais recente. Por padrão, ele mostra o número total de registros na tabela atual.<br><br>Somente um registro ativo pode ser adicionado a uma tabela de destinatários específica. Se você quiser adicionar outro registro para a tabela de destinatários, será necessário desativar o registro atual. |

**Nota:** Para uma tabela de destinatários, podemos usar destinatários estáticos ou condições dinâmicas.

4. Clique em **Enviar**.

### Crie e adicione grupos de atribuição

Crie e adicione grupos de atribuição em que você deseja que os usuários que fazem parte de um grupo sejam os destinatários da notificação do provedor.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou administrador do provedor de notificações

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificação**.
2. Selecione a notificação.
3. Selecione **Grupos** .
4. Selecione **Novo** ou **Editar** para adicionar grupos de atribuição.
   - Selecione **Novo** para adicionar grupos de atribuição .

     No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Nome | Nome do grupo. |
| Gerente | Nome do gerente. |
| E-mail do grupo | Endereço de e-mail do grupo. |
| Primário | Nome do grupo primário. |
| Descrição | Descrição do grupo. |

   - Selecione **Editar** e selecione os grupos da coleção para adicionar à lista de grupos.
5. Selecione **Enviar** ou **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Tornar uma notificação obrigatória para a estrutura do provedor

Permita que os administradores marquem notificações específicas como obrigatórias que seus usuários não podem desativar.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Quando você torna uma notificação obrigatória, o botão de alternância dessa notificação é somente leitura nas preferências de notificação do usuário, impedindo que o usuário cancele ou desabilite essa notificação.

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione e abra a notificação.
3. Configure o formulário e adicione o. **Obrigatório** campo.

   **Nota:** Este campo não é exibido por padrão.

   a. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário.**
   b. Selecione **Obrigatório** e a ordem em que você deseja que o campo apareça.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione **Obrigatório** caixa de seleção.

   **Nota:** Para honrar o recurso de aceitação automática em vez de notificações obrigatórias, adicione a propriedade `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in` e defina como `verdadeiro` .

### Crie conteúdo padrão em um provedor

Crie e use o conteúdo padrão para uma notificação que não tenha um provedor de conteúdo ou que alguns dos campos no provedor de conteúdo não estejam presentes.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Insira sys_notification_content.list no navegador esquerdo.
   Uma lista de **Conteúdo da notificação** aparece.
2. Clique em **Novo conteúdo do provedor** .

   **Nota:** O conteúdo compartilhado e o conteúdo do provedor podem ser conteúdo padrão. O conteúdo do provedor foi considerado para este exemplo.
3. Selecione o tipo de conteúdo de notificação que você deseja criar.
4. Preencha **Conteúdo da notificação** formulário para o tipo selecionado na etapa anterior.

   **Nota:** . **padrão** o campo ficará visível somente se **Notificações** o campo não está presente.
5. Clique em **Enviar**.
   Um novo conteúdo padrão foi criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Vá para **Provedores de notificação** e selecione um dos provedores.
   . **Provedores de notificação** o formulário do provedor selecionado é aberto.
7. Clique no ícone de pesquisa em **Conteúdo padrão** campo para selecionar o conteúdo padrão.

   **Nota:** . **Conteúdo padrão** está associado a um provedor por meio de **Conteúdo padrão** campo.

   . **Selecione o documento** o modal é aberto.
8. Selecione o conteúdo padrão em **Documento** campo.
   Você pode selecionar o conteúdo criado recentemente ou qualquer conteúdo padrão anterior.
9. **Salvar** as mudanças.

### Crie notificações personalizadas em Next Experience

Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto em Next Experience.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie notificações com título personalizado e conteúdo de mensagem para suas aplicações e casos de uso. Next Experience As notificações aparecem como faixas do sistema e no menu Notificações.

**Nota:** Next Experience as notificações não são compatíveis com o legado Espaço do agente.

#### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de notificações**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da notificação. |
| Aplicação | Escopo da aplicação da notificação. |
| Ativo | Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão. |
| Quando enviar | |
| Gatilho | Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado. |
| Inserido | Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido.<br><br>Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** em **Gatilho** campo. |
| Atualização em | Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** em **Gatilho** campo. |
| Evento | Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *incident.inactive*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente.<br>**Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação.<br>Este campo aparece quando você seleciona **Evento** em **Gatilho** campo. |
| Tabela | Tabela sobre o que receber notificações. |
| Condições | Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**. |
| Quem receberá | |
| Usuários | Usuários que recebem a notificação.<br>**Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Os consumidores e contatos do cliente são considerados convidados e não podem receber notificações em canais de envio de mensagens. |
| Destinatários listados nos campos | Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**.<br>**Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela. |
| Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação | Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento. |
| Destinatários listados no evento parm1 | Opção para selecionar se o Parm 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgulas. Para obter mais informações, consulte Eventos clássicos . |
| Destinatário(s) listado(s) no evento parm2 | Opção para selecionar se o Parm 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgulas |
| Tabela que contém os destinatários do evento parm1 | Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário<br>**Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento. |
| Tabela que contém os destinatários do evento parm1 | Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário<br>**Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Condição avançada de evento | Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de duas tabelas. Estas são condições dinâmicas. |

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Selecione **Conteúdo** e selecione **Novo conteúdo do provedor** .
6. Selecione **Next Experience** como o provedor de conteúdo.
7. No formulário, preencha os campos.

**Notificação Next Experience Content**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome interno para o conteúdo da notificação. |
| Notificação | O gatilho de notificação que envia o conteúdo da notificação. |
| Ativo | Opção para se a notificação é enviada quando acionada. |
| Tabela | Tabela sobre o que receber notificações. |
| Rotear | Next Experience Route |
| Título da mensagem | Texto do cabeçalho na parte superior da mensagem. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o título da mensagem. |
| Mensagem | Texto secundário da mensagem que segue o título. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o corpo da mensagem. |

**Example**

O exemplo a seguir mostra os valores de uma notificação com conteúdo personalizado que faz referência ao número e à descrição resumida de um incidente.

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Conteúdo de atualização de registro de incidente |
| Notificação | Registros de incidentes |
| Ativo | verdadeiro |
| Título da mensagem | (número) alterado |
| Mensagem | Descrição resumida |

8. Selecione **Enviar**.

**Resultado**

Quando acionados, os usuários configurados para receber as notificações veem notificações com conteúdo personalizado como faixas e no menu Notificações no Next Experience Navegação unificada.

A tabela Caixa de entrada de notificação de IU [ui_notification_inbox] lista todas as notificações enviadas e seus destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Trouble?**

Se os usuários receberem notificações duplicadas, verifique se o gatilho de notificação tem apenas um provedor de conteúdo. Se a notificação tiver um Next Experience E provedor de conteúdo do espaço, remova o provedor de conteúdo do espaço do gatilho de notificação para enviar somente o. Next Experience notificação com conteúdo personalizado.

### Implementar ação de notificação com um script

Use **Script** Campo no formulário Ação de notificação para atualizar e implementar uma ação de notificação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até a lista relacionada Ações de notificação.
4. Abra o formulário Ação de notificação e escolha uma das seguintes opções para acessar o formulário Ação de notificação:
   - Se não houver ações de notificação existentes na lista relacionada Ações de notificação, faça o seguinte.
     a. Clique em **Nova ação do provedor** Na lista relacionada Ações de notificação.
     b. Selecione o tipo de ação de notificação que você deseja criar no assistente Ação de notificação.

     **Nota:** Ação programável, Ação de fluxo e Virtual Agent são os únicos tipos de ações de notificação disponíveis.

   - Se houver uma ação de notificação existente, selecione uma na lista relacionada Ações de notificação.

   O formulário Ação de notificação é exibido.
5. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da notificação acionável. |
| Aplicação | Escopo do registro de notificação acionável. |
| Notificação | Nome da notificação que contém o registro de notificação acionável. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de aviso acionável. |
| Script | Script para implementar a notificação acionável. |

6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Selecione os recursos de ação de notificação do provedor

Permita que as definições de notificação do provedor aceitem ações como ação programável, ações de fluxo e agente virtual.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até as listas relacionadas.
4. Selecione a lista relacionada Ações.
5. Selecione **Ação de novo provedor**.
   O assistente Ação de notificação é exibido.
6. Selecione um dos seguintes tipos de ações de notificação que você deseja criar no assistente Ação de notificação.
   - Ação programável
   - Ação de fluxo
   - Virtual Agent

### Crie uma ação de notificação programável

Selecione **Ação programável** No assistente Ação de notificação para criar uma ação de notificação programável.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Selecione os recursos de ação de notificação do provedor .

## Procedimento

1. Selecione **Ação programável** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de notificação. |
| Aplicação | Escopo do registro de ação de notificação. |
| Notificação | Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de ação de notificação. |
| Script | Script para implementar a ação de notificação. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Confirmação | Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação. |

3. Selecione **Enviar**.

### Crie uma ação de notificação de fluxo

Selecione **Ação de fluxo** No assistente Ação de notificação para criar uma ação de notificação de fluxo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Selecione **Ação de fluxo** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da ação de notificação. |
| Notificação | Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação. |
| Assíncrono | Opção para executar fluxo configurado ou ação de forma assíncrona. |
| Ativo | Opção para ativar o registro de ação de notificação. |
| Escolher fluxo ou ação | Opção para selecionar Fluxo ou Ação. Consulte Flow Designer para obter mais informações.<br>**Nota:** Você pode selecionar Fluxo ou Ação, mas não ambos. |
| Entradas | Script usado para a criação da ação de notificação de fluxo.<br>**Nota:** O script retorna JSON de pares de chave-valor, que é passado como entrada na execução de fluxo ou ação configurada. |
| Confirmação | Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação. |

3. Selecione **Enviar**.

### Adicione ações ao conteúdo da notificação

Use a lista relacionada Vincular ações ao conteúdo para adicionar ações ao conteúdo da notificação, seleção da notificação do provedor e ordenação de ações de um conteúdo acionável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação ou selecionar uma notificação existente.

   **Nota:** Se a notificação incluir uma ou mais ações, uma mensagem será exibida para lembrá-lo de garantir que as ações estejam associadas ao conteúdo.

3. Na seção Listas relacionadas, selecione a lista relacionada Vincular ações ao conteúdo.
4. Selecione **Novo** para criar um conteúdo acionável.
5. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de conteúdos acionáveis**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do conjunto de ações. |
| Aplicação | Escopo da notificação. |
| Notificação | Nome da notificação. |
| Ações | Opção para selecionar as ações.<br>**Nota:** Você também pode definir a ordem das ações de um conteúdo acionável. |
| Conteúdo | Opção para selecionar o conteúdo a ser aplicado à ação selecionada. |
| Ativo | Opção para ativar o conjunto de ações. |
| Ação(ões) listada(s) no evento parm1 | Opção para vincular ações do evento parm1. As ações devem ser sys_ids do **sys_notification_action** tabela. |
| Ação(ões) listada(s) no evento parm2 | Opção para vincular ações do evento parm2. As ações devem ser sys_ids do **sys_notification_action** tabela. |

6. Selecione **Enviar**.

## Cliente de e-mail

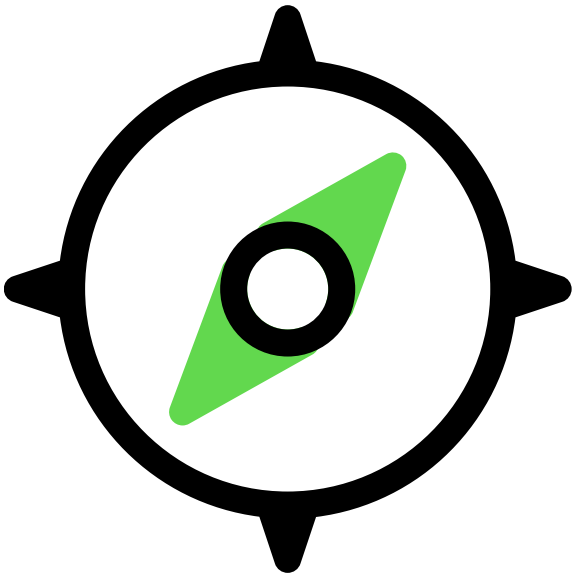
Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

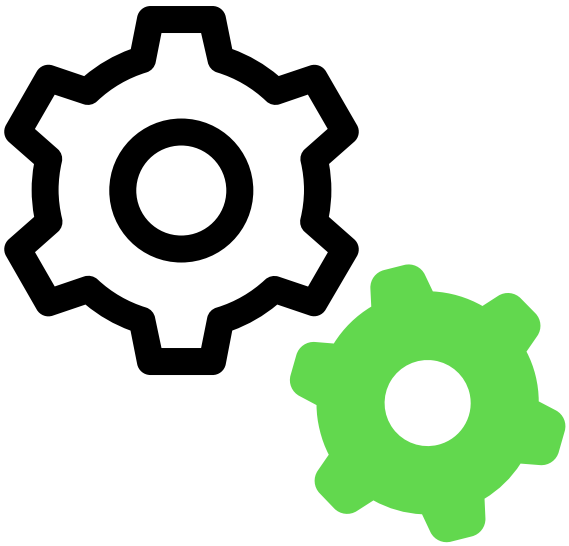
## Primeiros passos

Explorar



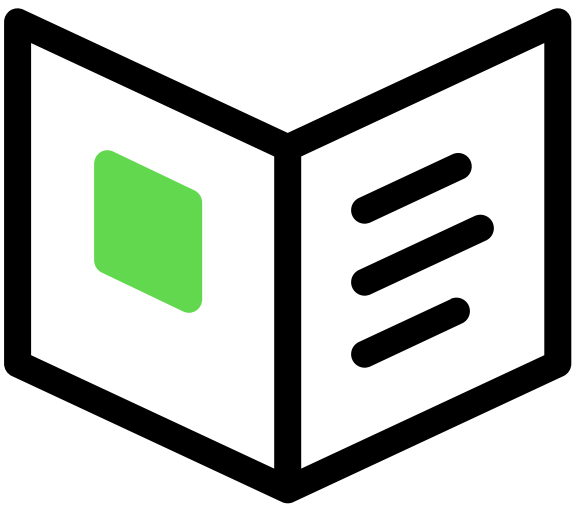
Explore e saiba mais sobre como enviar um e-mail diretamente de qualquer registro

Configurar



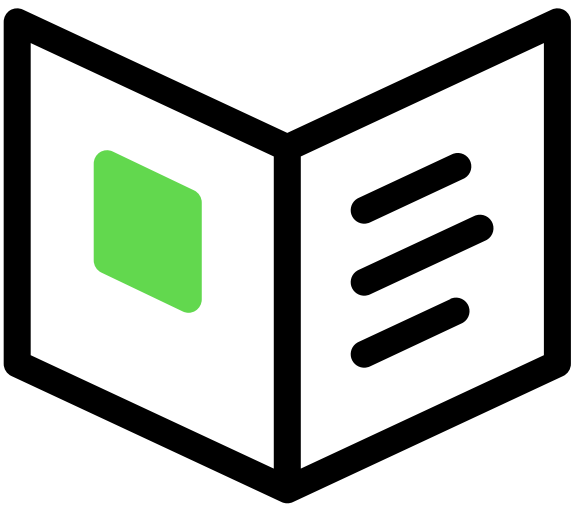
Configure e gerencie o comportamento do seu cliente de e-mail

Componentes instalados



Exibir componentes instalados com o cliente de e-mail

Referência



Referências para cliente de e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar cliente de e-mail

Você pode usar o cliente de e-mail de um formulário ou da exibição de registro em um espaço para enviar um e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

## Cliente de e-mail benefícios

### Cliente de e-mail benefícios

| Benefício | Recurso |
|---|---|
| Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema | Cliente de e-mail |
| Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela | Habilite o cliente de e-mail para uma tabela |
| Use as configurações do cliente de e-mail para gerenciar o comportamento do seu cliente de e-mail. Cada configuração consiste em diferentes controles de e-mail para definir destinatários de e-mail e endereços de e-mail permitidos | Configurações do cliente de e-mail |
| Dê aos usuários a opção de enviar uma mensagem de cliente de e-mail como uma mensagem de texto SMS | Habilite a entrega de SMS com o cliente de e-mail |
| Crie um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail para preencher previamente os dados de destinatários e conteúdo de e-mail | Crie um modelo de cliente de e-mail |
| Crie e insira conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente | Compondo e-mails com mensagens rápidas |
| Personalize a internacionalização de endereços de e-mail para desativar o processamento de e-mails de entrada e saída, desabilitar o suporte a e-mails de entrada ou adicionar o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais | Internacionalização de endereço de e-mail |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar cliente de e-mail , consulte:

- Configurar cliente de e-mail
- Componentes instalados com o cliente de e-mail
- Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Cliente de e-mail

Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

## Usando o cliente de e-mail

Você pode usar o cliente de e-mail de um formulário ou da exibição de registro em um espaço.

- Para abrir o cliente de e-mail a partir de um formulário, abra um registro e clique no menu Mais opções ( ). Clique no ícone de e-mail ( ).
- Para abrir o cliente de e-mail em um espaço, abra um registro e clique no ícone de menu ( ). Clique em **Redigir e-mail** .

O cliente de e-mail se parece com uma interface de e-mail padrão, que contém uma barra de ferramentas para formatação de texto e adição de anexos.

O cliente de e-mail usa o tipo de conteúdo multipart/misto e oferece suporte à marcação HTML no corpo da mensagem.

**Nota:** . **Assunto** o campo no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para **Assunto** Campo na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente **Tamanho máximo** valor para **Assunto** Campo na tabela E-mail.

Para obter mais informações sobre como usar o cliente de e-mail em um espaço, consulte Comunicação por e-mail no espaço .

## Informações de ativação

O cliente de e-mail é ativado com o plug-in Cliente de e-mail (com.glide.email_client), que está ativo por padrão no ServiceNow AI Platform.

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela de incidentes. Para habilitar o cliente de e-mail para outra tabela, adicione o. `email_client`atributo de dicionário no registro de coleção da tabela. Para obter mais informações, consulte Habilite o cliente de e-mail para uma tabela.

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela de mudança.

Conceda aos usuários acesso ao cliente de e-mail atribuindo a eles a função email_composer.

## Mais configurações

Você pode configurar o cliente de e-mail criando um registro Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration]. Para obter mais informações, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Você também pode criar modelos de cliente de e-mail ou mensagens rápidas para usar conteúdo predefinido em mensagens de cliente de e-mail. Para mais informações, consulte o seguinte:

- Crie um modelo de cliente de e-mail
- Compondo e-mails com mensagens rápidas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como opção, você pode dar aos usuários a opção de enviar mensagens de cliente de e-mail como mensagens de texto SMS. Para obter mais informações, consulte Habilite a entrega de SMS com o cliente de e-mail.

### Configurar cliente de e-mail

Habilite e configure o cliente de e-mail.

## Visão geral da configuração

### Habilite o cliente de e-mail para uma tabela

Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela Incidente [incidente]. Você pode habilitar o cliente de e-mail para outra tabela adicionando o. `email_client` atributo de dicionário para a tabela.

**Nota:** Este recurso não é herdado por tabelas que estendem a tabela atual. Por exemplo, habilitar o cliente de e-mail na tabela Tarefa não a habilita para as tabelas Incidente ou Problema.

### Procedimento

1. Abra um registro na tabela para a qual você deseja habilitar o cliente de e-mail.
   Por exemplo, para habilitar o cliente de e-mail para a tabela Problema [Problema], navegue até **Problema** > **Aberto**e abra qualquer registro de problema.
2. No formulário, selecione o ícone de menu ( ⋮ ) e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista Entradas do dicionário, abra o registro do tipo **Coleção** .
   O registro não tem nenhuma entrada para **Nome da coluna** .
4. No formulário, na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada** .
5. Em **Atributos** campo, insira `e-mail_client: verdadeiro` .
   Se houver outros valores no campo, separe o atributo com uma vírgula.
6. Selecione **Atualizar**.

### Configurações do cliente de e-mail

Use as configurações do cliente de e-mail para gerenciar o comportamento do seu cliente de e-mail. Cada configuração consiste em diferentes controles de e-mail para definir destinatários de e-mail e endereços de e-mail permitidos.

Em instâncias novas e atualizadas, o módulo Configuração do cliente de e-mail é ativado por padrão por meio do plug-in Cliente de e-mail (com.glide.email_client).

**Nota:** Se você fez upgrade para Madrid, uma configuração de cliente de e-mail padrão é criada automaticamente durante o upgrade. Esta configuração de e-mail padrão será usada se você não definir outras configurações de cliente de e-mail. Além disso, se você definiu anteriormente determinadas propriedades do cliente de e-mail para controlar o preenchimento automático do endereço de e-mail, a desambiguação e a exibição dos endereços de e-mail de origem e de resposta, essas configurações serão mantidas na configuração padrão do cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como funcionam as configurações do cliente de e-mail

As configurações do cliente de e-mail determinam como seu cliente de e-mail se comporta, por exemplo, se o endereço do remetente ou o endereço de resposta deve ser exibido. Uma configuração se aplica a um específico ServiceNow tabela, que permite definir o comportamento do cliente de e-mail para um contexto, finalidade ou aplicação específica. Por exemplo, se você tiver usuários de cliente de e-mail que enviam e-mails sobre registros de caso do Atendimento ao cliente, poderá criar uma configuração que aplique controles de cliente de e-mail específicos ao atendimento ao cliente. Você também pode selecionar os qualificadores de destinatário do cliente de e-mail para controlar os resultados do destinatário do preenchimento automático de uma tabela selecionada, como a tabela Contato do cliente.

Uma configuração de cliente de e-mail consiste nos seguintes componentes:

**Clientes de e-mail qualificadores de destinatário**

Os qualificadores de destinatário controlam os destinatários de e-mail retornados nos resultados de preenchimento automático para os campos Para, Cc e Cco do cliente de e-mail. Você pode fornecer qualificadores adicionais exibidos nos resultados de preenchimento automático para diferenciar destinatários que têm os mesmos nomes e restringir os resultados.

**Nota:** Use **Para é opcional** No formulário Configuração do cliente de e-mail para fazer o. **Para:** campo opcional para enviar um e-mail.

**E-mail do cliente de endereços**

Este controle habilita a exibição dos endereços De e de Resposta. Use o Modelo de cliente de e-mail para criar um conjunto de endereços de origem permitidos que podem ser usados quando um usuário envia um e-mail com o cliente de e-mail. Você pode fornecer um endereço de remetente específico a ser usado no cliente de e-mail ou pode optar por ocultá-lo totalmente.

**Tratamento de anexos do cliente de e-mail**

Por padrão, os anexos enviados do cliente de e-mail são anexados ao registro de destino. Em vez disso, você pode optar por anexar arquivos ao registro E-mail [sys_email] ou definir condições que definem quais anexos de cliente de e-mail são adicionados ao registro de destino. Para ver o status de todos os anexos de e-mail, acesse a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

Você também pode usar um Modelo de cliente de e-mail Para definir o conteúdo de uma mensagem de cliente de e-mail e definir outras características da mensagem, como uma configuração de remetente de e-mail (endereço do remetente).

## Processo de configuração do cliente de e-mail

Os usuários com a função de administrador definem e editam as configurações do cliente de e-mail. Usuários com a função email_client_admin podem editar informações de configuração em tabelas selecionadas.

**1. Crie os vários controles de cliente de e-mail que podem ser usados para criar uma configuração de cliente de e-mail.**

- Defina qualificadores de destinatário do cliente de e-mail
- Definir clientes de e-mail de endereços

**2. Crie a configuração do cliente de e-mail.**

Defina uma configuração de cliente de e-mail que determine como seu cliente de e-mail se comporta quando os usuários criam uma mensagem de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Defina qualificadores de destinatário do cliente de e-mail

Crie uma configuração que controle a lista de preenchimento automático de destinatários exibida no cliente de e-mail.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Email_client_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar qualificadores de destinatário que exibem campos adicionais (de um selecionado ServiceNow na lista de preenchimento automático. Esses campos diferenciam os destinatários de e-mail que têm o mesmo nome e sobrenome.

Use as guias a seguir no formulário Qualificador de destinatário do cliente de e-mail para definir uma configuração de destinatário.

- **Configuração de exibição** – Configure o comportamento de preenchimento automático do destinatário de e-mail e, opcionalmente, selecione campos adicionais para diferenciar os destinatários que têm o mesmo nome. Os campos adicionais garantem que os usuários selecionem o destinatário apropriado para um e-mail.
- **Configuração de consulta** - Especifique uma condição ou script que consulta a tabela selecionada e filtra os resultados do destinatário retornados.

Você pode definir diferentes configurações de destinatário, que podem ser usadas em uma configuração de cliente de e-mail.

## Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Qualificador de Destinatários do Cliente de e-mail** e selecione **Novo** .
2. Preencha os campos na parte superior do formulário Qualificador do destinatário.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome exclusivo para esta configuração de destinatário do cliente de e-mail. |
| Aplicação | O tipo de aplicação com escopo. |
| Tabela | . ServiceNow tabela a ser consultada para destinatários. |
| Descrição | Uma breve descrição desta configuração de destinatário. |

3. Preencha os campos em **Configuração de exibição** para controlar a exibição do preenchimento automático no cliente de e-mail.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Endereço de E-mail | O campo na tabela que contém o endereço de e-mail do destinatário. |
| Nome de exibição | O campo na tabela usado para o nome do destinatário exibido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Ordem | A ordem dos resultados retornados em relação a outros qualificadores de destinatário definidos. |
| Campos de Exibição Adicionais | Uma lista de conteúdo para escolher campos adicionais da tabela a serem exibidos na lista de preenchimento automático. Diferencia os destinatários que compartilham o mesmo nome. |
| Campos Adicionais de Pesquisa | Uma caixa de seleção para habilitar campos adicionais a serem pesquisados. Expande os destinatários retornados na lista de preenchimento automático consultando (pesquisando) o. **Campos de exibição adicionais** . |

4. Preencha os campos na guia Configuração de consulta.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Pesquisa de prefixo | Opção para encontrar o destinatário desejado usando o prefixo.<br>**Nota:** Selecionando **Pesquisa de prefixo** a opção exibe **Campo Sobrenome** menu suspenso com opções para filtrar o nome do destinatário. |
| Tipo | Selecione o método para filtrar os destinatários retornados na lista de preenchimento automático:<br>○ Condição<br>○ Script |
| Condições | Se você selecionou a condição para **Tipo** , use o construtor de condições para especificar as condições que devem ser atendidas para retornar os destinatários apropriados. |
| Script | Se você selecionou Script para **Tipo** , insira um script que use estas variáveis para retornar os destinatários apropriados:<br>○ `RecipientQuery` GlideRecord para a tabela que está sendo consultada.<br>○ `TargetRecord` GlideRecord para o registro de destino a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto.<br>Por exemplo, este RecipientQuery é um GlideRecord que representa a tabela Contato do cliente. A variável targetRecord é um caso de Atendimento ao cliente a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto. Esta consulta limita os resultados do preenchimento automático do cliente de e-mail aos contatos que pertencem à |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | mesma conta que o caso do Atendimento ao cliente.<br>`(function (recipientQuery, targetRecord) {`<br>`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`<br>`var account = targetRecord.getValue('account');`<br>`recipientQuery.addQuery('account', account);`<br>`})(recipientQuery, targetRecord);` |

5. Selecione **Enviar**.
   A configuração do qualificador de destinatário é adicionada à tabela Qualificador de destinatário [sys_Recipient_qualifier] e está disponível para uso em uma configuração de cliente de e-mail.

### Definir clientes de e-mail de endereços

Defina um endereço de e-mail permitido que seja exibido no endereço do remetente de uma mensagem enviada do cliente de e-mail.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Endereço de do Cliente de e-mail** e clique em **Novo** .
2. Em **Nome de exibição** , Insira o nome a ser exibido no campo De da mensagem do cliente de e-mail.
3. Insira um válido **Endereço de e-mail** Para o endereço De no cliente de e-mail.
4. Selecione **Enviar**.
   O endereço de origem é adicionado à tabela Endereço de remetente do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

### Crie uma configuração de cliente de e-mail

Defina uma configuração que controle a exibição e o comportamento do cliente de e-mail baseado em um selecionado ServiceNow tabela.

## Antes de Iniciar
Função necessária: Email_client_admin

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração determina os resultados de preenchimento automático do destinatário que são exibidos, os endereços de e-mail que podem ser inseridos e um conjunto de endereços de origem permitidos a serem usados ao enviar uma mensagem com o cliente.

Você pode criar uma configuração de cliente de e-mail por ServiceNow tabela.

## Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Configuração do Cliente de e-mail** e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para esta configuração de cliente de e-mail. |
| Aplicação | Tipo de aplicação com escopo. |
| Ativo | Opção que indica que a configuração está ativa. A configuração está ativa por padrão. |
| Tabela | ServiceNow tabela à qual esta configuração de cliente se aplica. Selecione uma tabela na lista. |

3. Na seção Configuração do destinatário, selecione **Qualificadores de Destinatário** a ser usado para esta configuração de cliente.

   a. Selecione o ícone de cadeado ( ).
   Por padrão, dois tipos de destinatários estão disponíveis: Usuários ativos com contas de e-mail e Grupos ativos com contas de e-mail.

   b. Selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione uma configuração de destinatário na lista de configurações de destinatário disponíveis.

   c. Selecione o ícone de cadeado ( ) para bloqueá-lo.

4. Na seção Configuração de exibição:

   a. Selecione **Exibir de** Opção para exibir o endereço de e-mail do remetente no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail do remetente no cliente de e-mail.

   b. Selecione **Resposta para exibir** Opção para exibir o endereço de resposta no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail de resposta no cliente de e-mail.

5. Na seção Manipulação de anexos, selecione uma das três opções para **Ação de envio de anexo** campo.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Anexar ao registro de e-mail** | Mantenha anexos de cliente de e-mail no registro E-mail [sys_email] ao enviar um e-mail. |
| **Anexar ao registro de destino** | Anexe anexos de cliente de e-mail ao registro de destino ao enviar um e-mail. Esta opção é o valor padrão. |
| **Anexar ao registro de destino condicionalmente** | Defina condições que definem quais anexos de cliente de e-mail são movidos para o registro de destino quando você envia um e-mail. Os anexos que não atendem às condições permanecem no registro de e-mail quando você envia um e-mail. |

6. Na seção Configuração de filtro, selecione **Filtros de endereço de e-mail** a ser aplicado ao cliente de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Desbloquear o ícone de cadeado ( ).

**b.** Selecione o ícone de pesquisa ( ) E selecione um ou mais Filtros de endereço de e-mail.

**c.** Selecione o ícone de cadeado ( ) para bloquear **Filtros de endereço de e-mail** .

Cada filtro selecionado avalia um determinado endereço de e-mail e determina se o endereço fornecido é válido ou não para ser aplicado a um e-mail de saída.

7. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à tabela Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration].

### Habilite a entrega de SMS com o cliente de e-mail

Dê aos usuários a opção de enviar uma mensagem de cliente de e-mail como uma mensagem de texto SMS.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

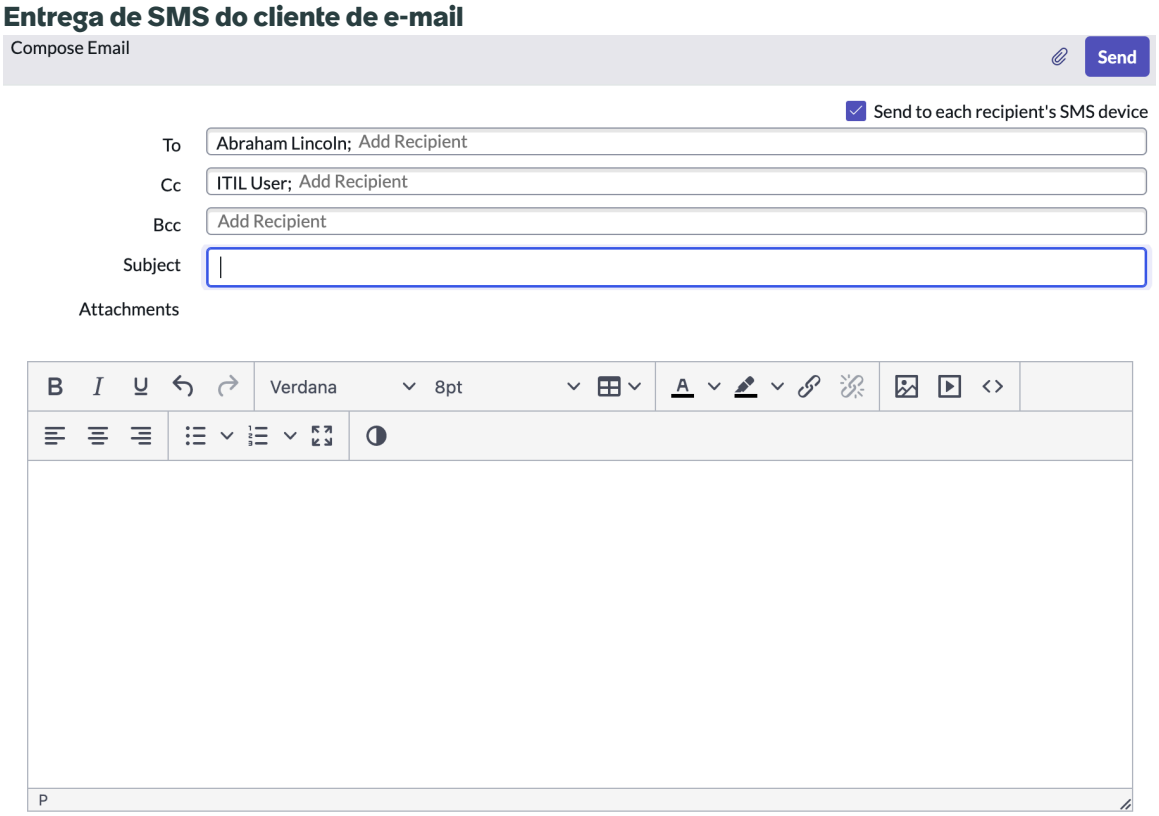
1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista, localize e abra o registro do *`glide.email_client.show_sms_option`*propriedade.
3. No formulário, mude **Valor** para **verdadeiro** .
4. Clique em **Atualizar**.

#### Resultado

No cliente de e-mail, o usuário pode optar por enviar a mensagem como uma mensagem de texto SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Se o destinatário não tiver um dispositivo SMS registrado, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

**Tópicos relacionados**

Adicionar propriedade do sistema

### Crie um modelo de cliente de e-mail

Crie um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail para preencher previamente os dados de destinatários e conteúdo de e-mail.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail usa o seu próprio modelos de e-mail para definir valores padrão para campos. Use as seções a seguir no formulário Modelo de cliente de e-mail para criar um modelo de cliente:

- Conteúdo: O corpo da mensagem.
- Destinatários: Os endereços de e-mail dos usuários que recebem a mensagem de e-mail. Os endereços de e-mail são exibidos nos campos Para, Cc e Cco da mensagem.
- Configuração do remetente: O método usado para gerar o remetente do e-mail (do endereço de e-mail) da mensagem.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Modelo de cliente de e-mail

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do modelo. |
| Tabela | A tabela à qual o modelo se aplica. Habilite o cliente de e-mail para a mesma tabela. |
| Condições | As condições que determinam quando este modelo de cliente é usado. Use o construtor de condições para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado ao cliente de e-mail.<br>**Nota:** As condições são usadas somente para aplicar um modelo padrão após o carregamento inicial. As condições não são usadas ao carregar um modelo de e-mail personalizado de uma barra lateral do espaço. |
| Aplicação | O tipo de aplicação com escopo. |
| Ordem de Execução | Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas. O modelo com a ordem de execução mais baixa é considerado. |
| Incluir anexo de e-mail | Opção para incluir anexos de e-mail para **replyall-received** , **resposta recebida** , **enviado** , **resposta enviada** , **replyall-set** . **recebido** modelos de resposta.<br>**Nota:** Esta opção é aplicável somente para e-mail de resposta em um espaço configurável. |

4. Em **Conteúdo** preencha os campos.

### Guia Conteúdo

| Campo | Ação |
|---|---|
| Assunto | Insira uma descrição do e-mail.<br>**Nota:** . **Assunto** o campo no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para **Assunto** Campo na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente **Tamanho máximo** valor para **Assunto** Campo na tabela E-mail. |
| Tipo de conteúdo | Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: **HTML** ou **texto sem formatação** . |
| HTML do corpo | Se você selecionou **HTML** para **Tipo de conteúdo** , Insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML.<br>Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista Variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe `(table_name.variable_name)` . Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável `(current_user)` .<br>**Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como descrição e comentários no modelo de cliente de e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Ação |
|---|---|
| | Você pode chamar um script de e-mail usando `mail_script:nome do script` em **HTML do corpo** campo. |
| Corpo do texto | Se você selecionou **texto sem formatação** para **Tipo de conteúdo** , insira qualquer texto ou script de e-mail que você deseja que apareça no corpo da mensagem.<br><br>Você pode inserir um script de e-mail no **Texto do corpo** usando a seguinte sintaxe:<br>`<mail_script> [code] </mail_script>` |

5. Em **Destinatários** preencha os campos.

**Guia Destinatários**

| Campo | Ação |
|---|---|
| Para | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **Para** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. |
| Cc | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **CC** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.<br><br>Este campo não pode ter os mesmos endereços que **Para** campo. |
| Cco | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **Cco** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.<br><br>Este campo não pode ter os mesmos endereços que **Para** ou **CC** campos. |

6. Em **Configuração do remetente** , selecione **Do Tipo de geração** Método para determinar como o remetente (endereço do remetente) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.

| Tipo | Descrição |
|---|---|
| **Nenhum(a)** | O endereço do remetente não é gerado na mensagem do cliente de e-mail. |
| **Conta de e-mail SMTP** | Use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo | Descrição |
| --- | --- |
| **Selecionar da lista** | Escolha em uma lista de endereços de origem permitidos definidos na tabela Endereço do remetente do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address]. |
| **Script** | Execute uma consulta GlideRecord na tabela Endereço do remetente do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].<br><br>Por exemplo, o script a seguir define o endereço De com base no local do solicitante do incidente:<br><br>`(function (fromAddressQuery, targetRecord) {`<br>`  // targetRecord is incident for this template`<br>`  var location = targetRecord.caller_id.country;`<br><br>`  if (location == 'us')`<br>`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');`<br>`  else if (location == 'japan')`<br>`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');`<br>`  else if (location == 'uk')`<br>`  fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');`<br><br>`})(fromAddressQuery, targetRecord);` |
| **Texto** | Insira o endereço de e-mail do remetente a ser usado no cliente. |
| **Endereços de e-mail do usuário** | Para integrar caixas de correio corporativas pessoais de usuários ou agentes com ServiceNow para enviar e receber e-mails.<br><br>**Nota:** Isso requer um plug-in, consulte |

Use este método somente se quiser um endereço De diferente do definido em sua conta de e-mail SMTP.

**Nota:**

O endereço de e-mail do remetente não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure um cliente de e-mail para exibir o endereço do remetente. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento de um cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço de origem não for o domínio do servidor da conta de e-mail SMTP, o proprietário do endereço de domínio de origem deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações do domínio para permitir que a instância envie um e-mail como se desse domínio. Para obter mais informações sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

7. Selecione **Enviar**.
   O modelo é adicionado à tabela Modelos de cliente de e-mail [sys_email_client_template].

**Tópicos relacionados**

Inclusões de script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Aplique um modelo de cliente de e-mail

Depois de criar um modelo de cliente de e-mail, você pode aplicá-lo a um e-mail.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas a seguir são implementadas somente após a criação de um modelo de cliente de e-mail

#### Procedimento

1. Clique no ícone de reticências (...) na parte superior do modelo para aplicar o modelo a um e-mail.
2. Selecione **E-mail** .
3. Preencha os campos para compor um e-mail.
   Consulte Crie um modelo de cliente de e-mail para obter detalhes do campo.

> **Nota:** O corpo do e-mail é preenchido com os detalhes do registro do incidente. Se você modificar um ou mais campos no registro de incidente e não forem salvos, as mudanças não salvas ainda serão refletidas no corpo do e-mail.
>
> **Nota:** 2000 caracteres é o limite total para todas as mudanças no registro do incidente. Se algumas de suas mudanças não forem refletidas e ficarem truncadas no corpo do e-mail, isso ocorre porque o limite total de mudanças é superior a 2000 caracteres.

### Crie um modelo de resposta de cliente de e-mail

Agora você pode criar modelos de resposta de cliente de e-mail personalizados que oferecem suporte a condições.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo de cliente de e-mail é aplicado automaticamente no cliente de e-mail com base na tabela especificada, nas condições e na ordem de execução.

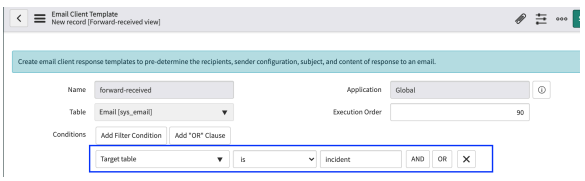
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
   As seguintes opções para **Modelo de resposta - Recebido** e. **Modelo de resposta - Enviado** aparecer.
2. Clique em uma das opções disponíveis para criar um modelo para essa opção selecionada.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário Modelo de cliente de e-mail.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do modelo preenchido automaticamente com base na opção de modelo selecionada.<br>**Nota:** Esse é um campo somente leitura. |
| Tabela | Nome da tabela preenchido automaticamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** Este é um campo somente leitura porque, para modelos de resposta, o nome da tabela é sempre sys_email. |
| Condições | As condições que determinam quando este modelo de resposta do cliente é usado. Use o construtor de condições para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado.<br>**Nota:** Se as condições não forem verdadeiras, o cliente de e-mail obterá o modelo padrão.<br>Selecione o nome da tabela de destino nas condições às quais o modelo se aplica. Habilite o modelo de resposta para a mesma tabela.<br>  |
| Aplicação | O tipo de aplicação com escopo. |
| Ordem de Execução | Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas. |

**4.** Preencha os campos em **Conteúdo** .

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Assunto | Insira uma descrição do e-mail.<br>**Nota:** . **Assunto** o campo no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para **Assunto** Campo na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente **Tamanho máximo** valor para **Assunto** Campo na tabela E-mail. |
| Tipo de conteúdo | Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: HTML ou texto sem formatação. |
| HTML do corpo | Se você selecionou HTML para **Tipo de conteúdo** , Insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML.<br>Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista Variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe `(table_name.variable_name)` . Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável `(current_user)` .<br>**Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como descrição e comentários no modelo de cliente de e-mail.<br>Você pode chamar um script de e-mail usando `mail_script:nome do script` em **HTML do corpo** campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Corpo do texto | Se você selecionou texto sem formatação para **Tipo de conteúdo** , insira qualquer texto ou script de e-mail que você deseja que apareça no corpo da mensagem.<br><br>Você pode inserir um script de e-mail no **Texto do corpo** usando a seguinte sintaxe:<br><br>`<mail_script> [code] </mail_script>` |

5. Preencha os campos em **Destinatários** .

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Para | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **Para** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. |
| Cc | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **CC** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.<br><br>Este campo não pode ter os mesmos endereços que **Para** campo. |
| Cco | Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no **Cco** campo. Seu script deve começar com `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.<br><br>Este campo não pode ter os mesmos endereços que **Para** ou **CC** campos. |

6. Em **Configuração do remetente** , selecione **Do Tipo de geração** Para determinar como o remetente (endereço do remetente) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
   Use este campo somente se quiser um endereço De diferente do definido em sua conta de e-mail SMTP.
   - Nenhum: O endereço do remetente não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
   - Conta de e-mail SMTP: Use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
   - Selecionar da lista: Escolha em uma lista de endereços de origem permitidos definidos na tabela Endereço do remetente do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].
   - Script: Execute uma consulta GlideRecord na tabela Endereço do remetente do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o script a seguir define o endereço De com base no local do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texto: Insira o endereço de e-mail do remetente a ser usado no cliente.

**Nota:** O endereço de e-mail do remetente não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure o cliente de e-mail para exibir o endereço do remetente. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento do cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço de origem não for o domínio do servidor da conta de e-mail SMTP, o proprietário do domínio de origem deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações do domínio para permitir que a instância envie e-mails como se desse domínio. Para obter detalhes sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

**7.** Clique em **Enviar**.

### Compondo e-mails com mensagens rápidas

Insira conteúdo predefinido no corpo da mensagem dos e-mails que você envia do cliente de e-mail.

## Usando mensagens rápidas

No cliente de e-mail, você pode selecionar uma mensagem rápida para preencher o corpo do e-mail com o conteúdo especificado na mensagem rápida. Depois de definir uma ou mais mensagens rápidas, o seletor de mensagens rápidas aparece no cliente de e-mail para que você possa criar um e-mail com várias mensagens rápidas.

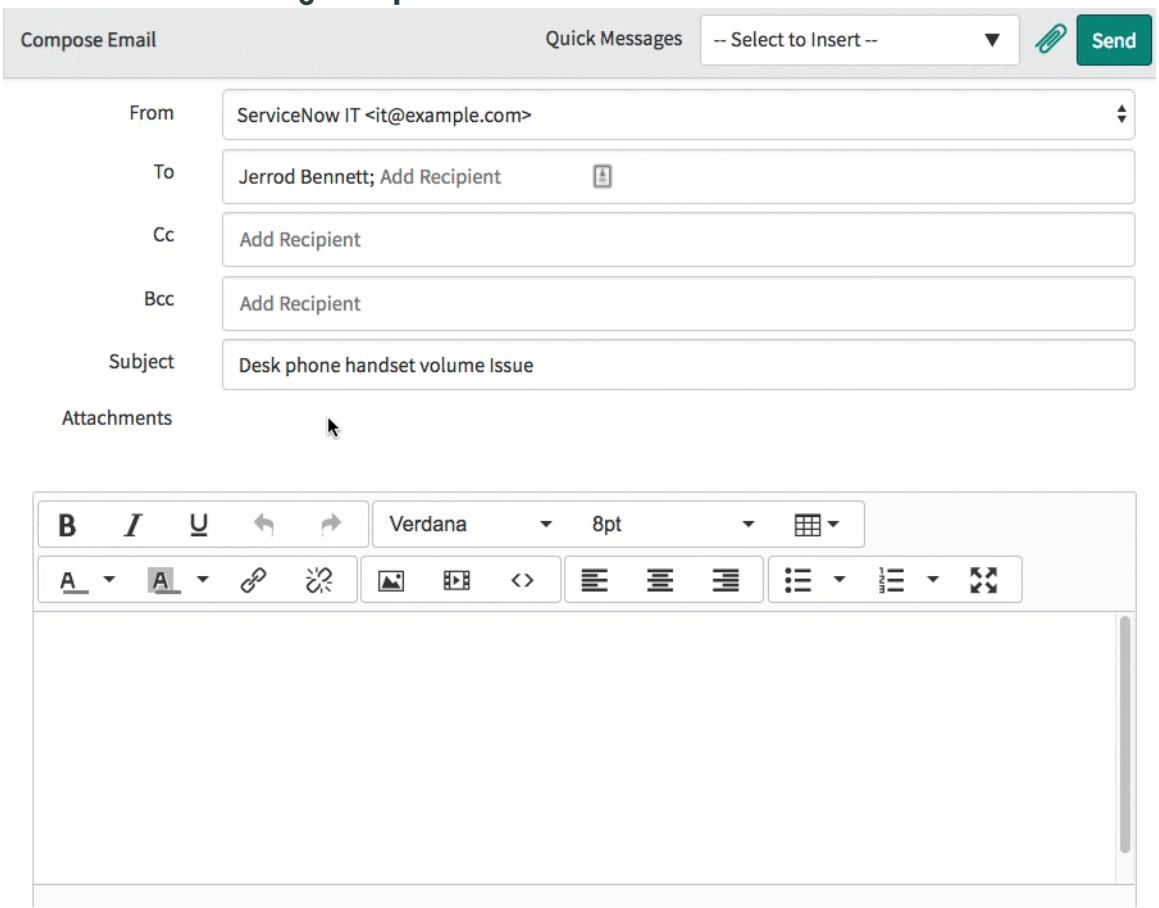
Por padrão, o conteúdo da mensagem rápida é inserido no local do cursor. Ele não substitui o conteúdo que você criou antes de selecionar a mensagem rápida. Para substituir o conteúdo da mensagem por uma mensagem rápida, realce o texto a ser substituído e selecione uma mensagem rápida.

**Nota:** Para que o conteúdo de mensagem rápida substitua todo o conteúdo existente em um rascunho de e-mail, defina `glide.email_client.quick_message.insert` propriedade para **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Como adicionar mensagens rápidas a um e-mail




## Criando conteúdo de mensagem rápida

Defina mensagens rápidas criando registros na tabela Mensagens prontas do cliente de e-mail [sys_email_canned_message].

Ao definir uma mensagem rápida, você pode adicionar qualquer um dos seguintes tipos de conteúdo ao corpo da mensagem:

- Ícones
- Logotipos
- Fotos
- HTML em rich text
- Hiperlinks
- Variáveis
- Qualquer outra construção HTML

**Nota:** Se você adicionar anexos à mensagem rápida, os anexos não serão enviados como parte da distribuição de e-mail.

Atribua a função email_client_quick_message_author aos gerentes de negócios para que eles possam criar mensagens rápidas para usuários em seu grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Definição de condições de mensagem rápida

Ao definir uma mensagem rápida, você pode limitar a disponibilidade da mensagem rápida de acordo com:

- O usuário que inicia o cliente de e-mail
- O grupo do usuário que inicia o cliente de e-mail
- A tabela do registro a partir da qual você inicia o cliente de e-mail
- O registro de destino a partir do qual você inicia o cliente de e-mail

Por exemplo, se você designar Beth Anglin como o usuário de uma determinada mensagem rápida, a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente para Beth Anglin.

Se você associar uma mensagem rápida à tabela Incidente [incidente], a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente depois que você iniciar a partir de um registro de incidente. Se você especificar um registro de destino na tabela Incidente para a mensagem rápida, a mensagem rápida ficará disponível no cliente de e-mail somente para registros de incidente correspondentes.

### Defina uma mensagem rápida

Crie conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Email_client_quick_message_author ou administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Mensagens rápidas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título | Nome que aparece no Seletor de mensagens rápidas. |
| Ativo | Opção para ativar a mensagem rápida. Quando selecionada, a mensagem rápida fica disponível para seleção no seletor de mensagem rápida. |
| Aplicação | Tipo de aplicação com escopo. |
| Usuário | Usuário que tem acesso a esta mensagem rápida. Selecionar um usuário restringe o acesso somente a esse usuário. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas no usuário. |
| Grupo | Grupo cujos membros têm acesso a esta mensagem rápida. Selecionar um grupo restringe o acesso somente aos membros desse grupo. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas em grupo. |
| Tabela | Tabela à qual a mensagem rápida se aplica. Para disponibilizar a mensagem rápida para todas as tabelas, deixe em branco. |
| Condições | Registro de destino que deve corresponder às condições antes que a mensagem rápida apareça para seleção no cliente de e-mail. |
| Corpo da mensagem | Conteúdo a ser inserido no **Texto da mensagem** no cliente de e-mail. Por padrão, o campo oferece suporte ao formato HTML. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista Variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe (table_name.variable_name) . Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável (current_user) . Para fazer referência ao título do usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável (current_user.title) .<br>**Nota:** Para exibir e selecionar as variáveis, você deve selecionar uma Tabela.<br>Você pode usar esses valores para incluir uma assinatura predefinida em respostas de e-mail de agentes para clientes.<br>**Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como descrição e comentários no modelo de cliente de e-mail. |

4. Selecione **Enviar**.

### Internacionalização de endereço de e-mail

A internacionalização de endereços de e-mail permite o suporte a caracteres internacionais para endereços de e-mail para caracteres diferentes do inglês ao enviar e receber e-mails. Os endereços de e-mail não podem ter caracteres ASCII (American Standard Code for Information Interchange, código padrão para intercâmbio de informações).

Habilite ou desabilite caracteres internacionais em um e-mail executando um trabalho agendado.

. *glide.email_address.rfc6530.enabled*A propriedade do sistema poderá ser definida como verdadeira somente se o servidor SMTP de e-mail configurado para a instância oferecer suporte à extensão SMTP UTF8. Por padrão, esta propriedade permite o envio e recebimento de e-mails de entrada de e para endereços de e-mail internacionais, incluindo o processamento dos e-mails recebidos de endereços de e-mail internacionais codificados.

## Habilite ou desabilite a internacionalização de endereços de e-mail

Habilite a internacionalização de endereços de e-mail definindo *glide.email_address.rfc6530.enabled*propriedade do sistema para verdadeiro .

Para desabilitar a internacionalização de endereços de e-mail, defina *glide.email_address.rfc6530.enabled*propriedade do sistema para falso .

### Personalize a internacionalização de endereços de e-mail

Personalize a internacionalização de endereços de e-mail para desativar o processamento de e-mails de entrada e saída, desabilitar o suporte a e-mails de entrada ou adicionar o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. **Opcional:** Desative o processamento de e-mails de entrada e saída de ou para endereços de e-mail RFC 6530.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar o. *`glide.email_address.inbound.rfc6530`*propriedade.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Nome | *`glide.email_address.inbound.rfc6530`* |
| Descrição | Esta propriedade desativa o processamento de e-mails de endereços de e-mail RFC 6530. |
| Tipo | verdadeiro\|falso |
| Valor | falso |
| Ignorar cache | Marque a caixa de seleção.<br>**Nota:** Quando a caixa de seleção Ignorar cache está marcada, o sistema limpa o cache do servidor quando o parâmetro é alterado. |
| Ler funções | Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade. |
| Funções de gravação | Define as funções que têm acesso de gravação nesta propriedade. |

   d. Selecione **Enviar**.

2. **Opcional:** Desabilite o suporte para processar e-mails de entrada recebidos de endereços de e-mail codificados.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar *`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address`*propriedade.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Nome | *`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre`* |
| Descrição | Esta propriedade desabilita o suporte ao processamento de e-mails recebidos de endereços de e-mail codificados. |
| Tipo | Cadeia de caracteres |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Valor | falso |
| Ignorar cache | Marque a caixa de seleção.<br>**Nota:** Quando a caixa de seleção Ignorar o cache está marcada, o sistema limpa o cache do servidor quando o parâmetro é alterado. |
| Ler funções | Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade. |
| Funções de gravação | Defina as funções que têm acesso de gravação a esta propriedade. |

**d.** Selecione **Enviar**.
Os endereços de e-mail codificados são recebidos - ignorados.

**3. Opcional:** Adicione o formato de endereço de e-mail para decodificar endereços de e-mail internacionais se o formato não for ISO-8859-1, ISO-8859-8 ou ISO-8859-15.

**a.** No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

**b.** Abra a propriedade do sistema `glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats`.

**c.** Adicione o formato necessário ao campo Valor. Para vários formatos, use lista separada por vírgulas.

**d.** Selecione **Atualizar**.

### Componentes instalados com o cliente de e-mail

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação dos plug-ins Cliente de e-mail (com.glide.email_client) e Modelo de cliente de e-mail (com.glide.email_client_template), incluindo tabelas e funções de usuário e tabelas.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

**Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Configuração do Cliente de e-mail [sys_email_client_configuration] | Controles para o cliente de e-mail. Há apenas um registro de Configuração do cliente de e-mail para cada tabela que usa o cliente de e-mail. |
| Endereço de do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address] | Endereços de e-mail que os usuários podem selecionar como o endereço de origem de uma mensagem de cliente de e-mail. |
| Qualificador de Destinatário [sys_recipient_qualifier] | Endereços de e-mail para os quais os usuários podem enviar mensagens de cliente de e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Modelo do Cliente de e-mail<br><br>[sys_email_client_template] | Modelos que são aplicados automaticamente a mensagens de cliente de e-mail qualificadas. |

#### Administrador do cliente de e-mail [email_client_admin]

Configura o cliente de e-mail para atender às necessidades da sua organização e pode ler ou gravar modelos de cliente de e-mail.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- client_quick_message_author
- email_client_template_write

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

#### Compositor de e-mail [email_composer]

Cria mensagens de cliente de e-mail e pode ler modelos de cliente de e-mail.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função: Email_client_template_read.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

Nenhum.

#### Função somente leitura para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_read]

Lê modelos de cliente de e-mail.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função: Nenhuma.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

### Considerações especiais

Nenhum.

#### Função de leitura/gravação para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_write]

Lê e grava modelos de cliente de e-mail.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função: Email_client_template_read.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

Nenhum.

#### Autor da mensagem rápida [email_client_quick_message_author]

Cria mensagens rápidas para usuários em seu grupo.

### Contém funções

Lista de funções contidas na função: Nenhuma.

### Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

### Considerações especiais

Nenhum.

#### Referência

A seção de referência fornece informações adicionais sobre o cliente de e-mail.

Gere uma resposta de e-mail com base no contexto da conversa usando Gravar com Now Assist menu de contexto. Essa habilidade pode ajudar os agentes a redigir e-mails rapidamente e manter o foco. Para obter mais informações, consulte Habilidade de resposta de e-mail .

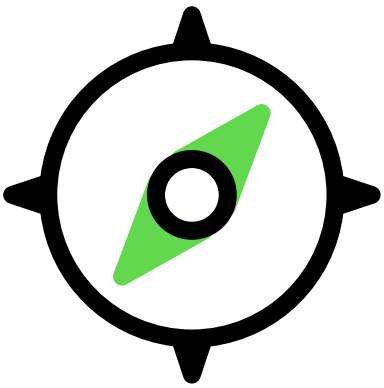
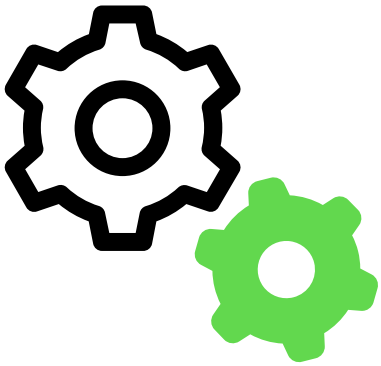
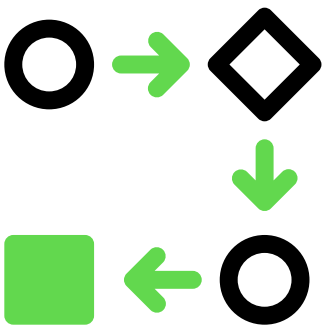
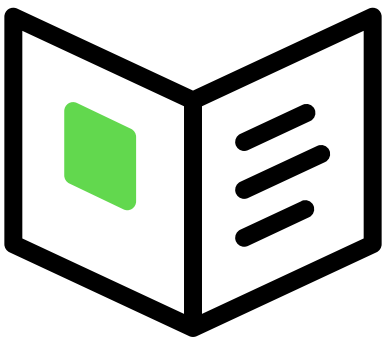
## E-mail de entrada

Poupe tempo de responder a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Primeiros passos

| Explorar | Configurar | Ações |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Explore respostas automatizadas do sistema para e-mails de entrada | Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada | Execute ações de entrada comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições da ação de entrada |
| **Uso** | **Referências e exemplos** | |
|  |  | |
| Processar ações de e-mail de entrada | Consulte exemplos de ações de e-mail de entrada, integração de eventos de entrada e detalhes sobre objetos de e-mail, correspondência de e-mail, representação de usuário e redirecionamento de e-mails | |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Explorar e-mails de entrada

Saiba mais sobre e-mails de entrada.

## E-mail de entrada benefícios

### E-mail de entrada benefícios

| Benefício | Recurso |
|---|---|
| Poupe tempo de responder a e-mails manualmente configurando sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada | Automatizar respostas do sistema para e-mails de entrada |
| Defina uma ação de e-mail de entrada e um processamento para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada | Ações de e-mails de entrada |
| Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e use a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada | Configurar ações de e-mails de entrada |
| Crie ações de e-mail de entrada e reprocesse os e-mails recebidos. | Crie uma ação de e-mail de entrada |
| Edite dados confidenciais, como número de CPF, detalhes do cartão de crédito, endereço de e-mail, número de telefone e outras informações pessoais de e-mails de entrada para ajudar a proteger os dados e a privacidade | Revisão de dados confidenciais |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar e-mail de entrada , consulte:

- Automatizar respostas do sistema para e-mails de entrada
- Ações de e-mails de entrada
- Configurar ações de e-mails de entrada
- Usar ações de e-mail de entrada
- Referências para e-mail de entrada

### Automatizar respostas do sistema para e-mails de entrada

Poupe tempo de responder a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada.

Você pode definir respostas do sistema para e-mails de entrada de duas maneiras:

- Crie um fluxo de e-mail de entrada em Flow Designer
- Criar script para uma ação de e-mail de entrada

## Gatilho de e-mail de entrada em Flow Designer

Com o gatilho de e-mail de entrada em Flow Designer, você pode criar fluxos que definem os processos automatizados que sua instância executa quando recebe um e-mail.

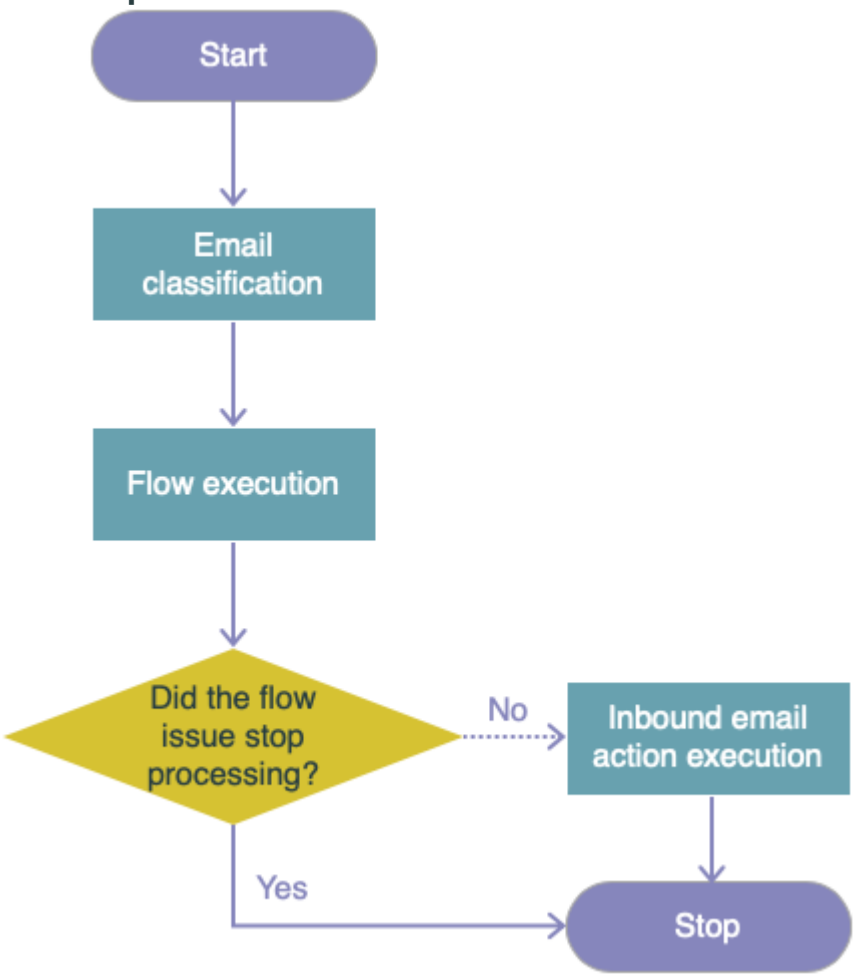
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra a ordem de processamento dos e-mails de entrada. Quando um e-mail é enviado para sua instância, o sistema primeiro classifica o e-mail como resposta, encaminhamento ou novo e-mail. Em seguida, o sistema executa o e-mail de entrada por meio de um fluxo de e-mail de entrada. Se os problemas de fluxo pararem de ser processados, o e-mail terá terminado de ser processado. Se o fluxo não emitir interrupção de processamento, o sistema tentará corresponder o e-mail a outro fluxo de e-mail de entrada. Se, em algum momento, o e-mail não corresponder a um fluxo de e-mail de entrada, o sistema corresponderá o e-mail a uma ação de e-mail de entrada.

**Ordem de processamento de e-mails de entrada**




Os benefícios de automatizar respostas do sistema para e-mails de entrada no Flow Designer:

- Fornece uma interface fácil e acessível que usa linguagem natural.
- Consolida informações de configuração e tempo de execução em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores do processo possam criar, operar e solucionar problemas de fluxos a partir de uma única interface.
- Reduz os custos de upgrade, com upgrade-Safe ServiceNow AI Platform lógica substituindo script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.

Para obter mais informações sobre como criar fluxos de e-mail de entrada em Flow Designer, consulte Workflow Studio tipos de gatilho de fluxo ou siga as etapas em Crie um fluxo com um gatilho de e-mail de entrada . Para exibir ou gerenciar seus fluxos de e-mail de entrada, navegue até **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ações de e-mails de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada e um processamento para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada.

### Ações de e-mail de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada.

**Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

As ações de e-mail de entrada são semelhantes às regras de negócios: ambas usam condições e scripts que trabalham em uma tabela de destino. Uma ação de e-mail de entrada verifica o e-mail em busca de uma marca d'água que o associe a uma tarefa e verifica se há outras condições. Se as condições forem atendidas, o sistema executará a ação de e-mail de entrada que você configurou. O sistema pode realizar dois tipos de ação:

- Ação de registro: definir um valor para um campo na tabela de destino.
- Resposta de e-mail: envio de um e-mail de retorno para a origem que foi o gatilho da ação.

Por padrão, se um e-mail não tiver marca d'água identificável, uma ação de e-mail de entrada tentará criar um incidente a partir da mensagem. Se o e-mail tiver uma marca d'água de um incidente existente, uma ação de e-mail de entrada atualizará o incidente existente de acordo com o script da ação.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre as ações que a instância pode realizar em resposta a mensagens de usuários, além de mostrar como criar ou modificar notificações por e-mail para usuários. Configurar ações de e-mail de entrada e notificações por e-mail

## Tipos de recebimento de e-mail de entrada

O sistema classifica todos os e-mails recebidos em um dos três tipos: encaminhar, responder ou novo.

### Classificações de ação de entrada

| Ordem | Tipo | Critérios |
|---|---|---|
| 1 | Avançar | O sistema classifica um e-mail como encaminhamento somente quando ele atende a todos estes critérios:<br>• A *linha de assunto* contém um prefixo de encaminhamento reconhecido, como **FW:**.<br>• O *corpo do e-mail* contém uma cadeia de caracteres de encaminhamento reconhecida, como **De :**.<br><br>O sistema classifica qualquer e-mail que atenda a esses critérios como um encaminhamento, mesmo se a mensagem contiver uma marca d'água ou um número de registro que, de outra forma, a classificaria como uma resposta. |

Tradução automática

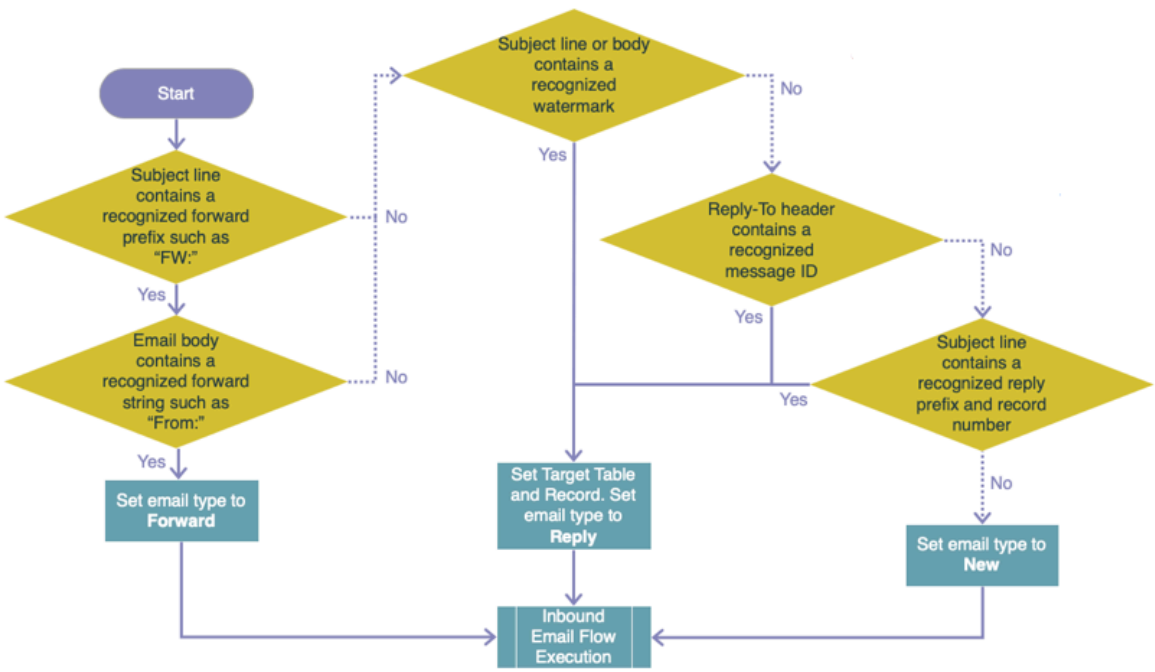
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Classificações de ação de entrada

| Ordem | Tipo | Critérios |
|---|---|---|
| 2 | resposta | O sistema classifica um e-mail como resposta quando ele não corresponde ao tipo de recebimento de encaminhamento e atende a qualquer um destes critérios:<br>• A linha de assunto ou o corpo do e-mail contém uma *marca d'água* reconhecida, como **Ref: MSG0000008**.<br>• Não há marca d'água e *Cabeçalho de resposta* Contém um ID de mensagem reconhecido de um e-mail com marca d'água.<br>• Não há marca d'água e a linha de assunto contém um prefixo de resposta reconhecido, como **RE:** e um número de registro reconhecido, como **INC0005574**<br>**Nota:** . *Cabeçalho de resposta* para o e-mail associado deve ter uma marca d'água associada a ele, se não houver marca d'água, ele será classificado como novo. |
| 3 | Novo | O sistema classifica um e-mail como novo quando ele não corresponde aos tipos de recebimento de encaminhamento e de resposta. |

**Nota:** Da versão Paris em diante, se um corpo de e-mail tiver várias marcas d'água, a última marca d'água no corpo do e-mail será considerada.

### Determinando o tipo de e-mail recebido




## Anexos

Se um e-mail de entrada contiver um ou mais anexos de e-mail, a ação de e-mail de entrada adicionará os anexos ao primeiro registro que a ação produzir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Codificação de caracteres

- Se a codificação de e-mail for ASCII-7 ou UTF-8, as ações de e-mail de entrada preservarão a codificação de caracteres em todos os registros de tarefa associados que elas produzirem.
- Se a codificação de e-mail for ISO-8859-1, a ação de e-mail de entrada tentará converter o e-mail para Windows 1252.
- As ações de e-mail de entrada convertem qualquer outra codificação (por exemplo, Mac OS Roman) em texto sem formatação, que pode ou não ser legível.

Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos do que você poderá ver se uma notificação ou ação de e-mail de entrada não for processada.

**Nota:** O estado de todos os e-mails de entrada que foram executados nas ações de e-mail de entrada, mesmo que não haja nenhuma ação correspondente, é alterado para **Processado**.

## Separação de domínio

O sistema ignora o domínio em que o registro da ação de e-mail de entrada está quando cria um registro com base na ação de e-mail de entrada. Mantenha as ações de entrada no domínio global. Por exemplo, se sua ação de e-mail de entrada criar um incidente, o sistema criará o incidente no mesmo domínio que o usuário no campo **Solicitante**. Se esse usuário não estiver na tabela Usuário [sys_user], o incidente ficará no domínio global.

### Tópicos relacionados

Notification variables

Marcas d'água em e-mails de notificação

### Processamento de ação de e-mail de entrada

O sistema determina quais ações de entrada serão executadas comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições de ação de entrada com a mensagem de e-mail de entrada. Determinadas propriedades estão disponíveis para definir os prefixos de resposta e encaminhamento nas linhas de assunto do e-mail que sua instância reconhece ao processar e-mails de entrada.

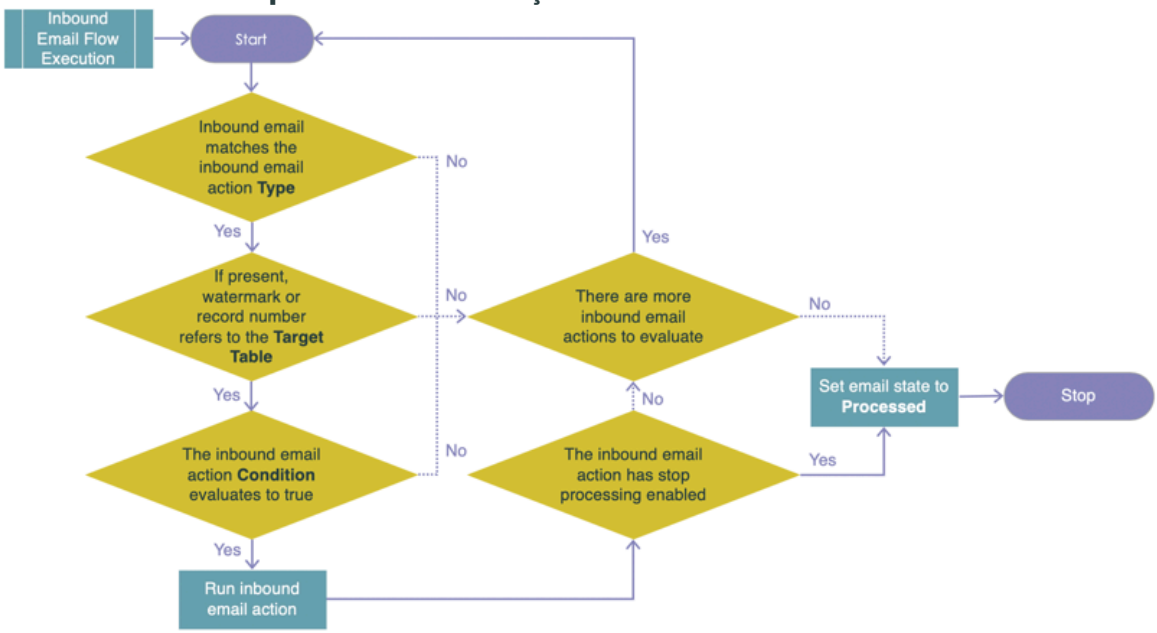
**Nota:** Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

O sistema segue esse fluxo de processamento para determinar se uma ação de entrada deve ser executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Fluxo de trabalho de processamento de ação de entrada**




O sistema executa uma ação de entrada somente quando:

- O tipo de e-mail de entrada corresponde à ação de entrada **Tipo** .
- Se presente, a marca d'água ou o número do registro se refere a um registro no **Tabela de destino** .
- A ação de entrada **Condições** avaliado como verdadeiro.

Se algum desses critérios não for atendido, o sistema ignorará a ação de entrada atual e avaliará a próxima ação de entrada ativa. O sistema processa ações de entrada da menor para a maior **Pedido** valor. Se a ação de entrada tiver **Parar o processamento** habilitado, o sistema atualiza o. **Estado** do registro de e-mail para **Processado** depois de executar a ação de entrada **Script** .

O vídeo a seguir mostra como uma condição de ação de entrada impede que um incidente seja criado.

Solução de problemas quando o e-mail de entrada não é processado

## Prefixos reconhecidos nas linhas de assunto do e-mail

### Prefixos de resposta de e-mail

Quando nenhuma marca d'água está presente ou o cabeçalho de e-mail em resposta está presente, a instância reconhece o e-mail que contém um prefixo do `glide.email.reply_subject_prefix` propriedade como e-mail de resposta. Você pode usar esta propriedade para definir prefixos de resposta não padrão em seu sistema de e-mail.

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| e-mail.reply_subject_prefix | Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: Re:,aw:,r:,Accepted:,Tentative:,Recusado: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo RE: E somente RE: Estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas mistas, como RE:, RE: E assim por diante. |

**Prefixos de encaminhamento de e-mail**

E-mails com determinados prefixos acionam o tipo de encaminhamento de ação de e-mail de entrada. A instância reconhece qualquer e-mail cuja linha de assunto contenha um prefixo do `glide.email.forward_subject_prefix`propriedade como e-mail encaminhado. E-mails com esses prefixos acionam ações de e-mail de entrada do tipo Encaminhar. Use esta propriedade para definir prefixos de encaminhamento não padrão em seu sistema de e-mail ou você deseja que os encaminhamentos de e-mail se comportem como respostas. Se o valor da propriedade do sistema estiver vazio, o sistema reverterá para o uso dos valores **fw:** e. **fwd:** .

| Propriedade | Descrição |
| --- | --- |
| `glide.email.forward_subject_prefix` | Especifica a lista de prefixos (separados por vírgulas) na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado.<br>• Tipo: cadeia de caracteres<br>• Valor padrão: fw:,fwd:<br>• Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema<br>**Nota:** Os prefixos não diferenciam maiúsculas de minúsculas. |

**E-mail é encaminhado como respostas**

As propriedades estão disponíveis para forçar as ações de entrada a processar e-mails encaminhados como e-mails respondidos. Essas propriedades controlam o prefixo de assunto que as ações de entrada usam.

| Propriedade | Valor necessário |
| --- | --- |
| `glide.email.reply_subject_prefix` | RE:,RE:,RE:,aw:,r:,fw:,fwd:,Fwd:,fwd:,fwd: |
| `glide.email.forward_subject_prefix` | [qualquer texto que não seja um prefixo de encaminhamento] |

Essas propriedades fazem com que a ação de entrada Atualizar incidente processe todos os e-mails encaminhados e respondidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** `.glide.email.forward_subject_prefix` A propriedade deve conter algum texto para que o e-mail encaminhado possa ser processado como uma Resposta. Pode ser qualquer texto, exceto um prefixo de encaminhamento (ou seja, fw:,fwd:,fwd:,fwd:).

## Correspondência de um endereço de e-mail do remetente a um usuário

A instância corresponde um endereço de e-mail do remetente a um usuário ativo na tabela Usuário [sys_user] usando ações de entrada.

Ao processar um e-mail, a instância define o usuário atual como o usuário cujo endereço de e-mail corresponde **email.from** . As ações de entrada podem fazer referência a esse usuário atual. Por exemplo, a ação de entrada do sistema de base Criar incidente define **caller_id** do incidente para o valor retornado por `GetUserID()` .

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância pesquisará primeiro um usuário ativo com o endereço de e-mail. A instância não corresponde a usuários inativos.

**Nota:** Cada registro de usuário deve ter um endereço de e-mail exclusivo para que a instância possa corresponder o e-mail ao usuário correto de forma confiável.

Se um endereço de e-mail exclusivo para cada usuário não for possível, atribua um endereço de e-mail compartilhado a apenas um usuário ativo para que a instância sempre corresponda os e-mails de entrada desse endereço ao usuário ativo.

## Marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde a marcas d'água aleatórias em uma linha de assunto ou corpo do e-mail.

**Nota:** Para instâncias atualizadas de uma versão anterior a Jakarta, o sistema pode reconhecer marcas d'água aleatórias e não aleatórias durante um período de transição de marca d'água.

### Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

| Conteúdo do corpo ou da linha de assunto | Resultados correspondentes |
|---|---|
| Referência:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt | A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água do e-mail [sys_watermark] um registro com o número MSG000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá o e-mail ao registro associado. Se essa marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens de e-mail de entrada conforme descrito em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada. |
| Referência:MSGWTR000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh | A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água do e-mail [sys_watermark] um registro com o número MSGWTR000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá o e-mail ao registro associado. Se essa marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens de e-mail de entrada conforme descrito |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

| Conteúdo do corpo ou da linha de assunto | Resultados correspondentes |
|---|---|
| | em Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada. |

## Números de registro correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde os números de registro na linha de assunto de um e-mail a um registro existente quando não há marca d'água presente.

### Exemplos de números de registro correspondentes na linha de assunto

| Conteúdo da linha de assunto | Resultados correspondentes |
|---|---|
| RE: Exemplo INC0005574 | A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o prefixo INC como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa na tabela Incidente um registro existente `INC0005574` . Se este incidente existir, o e-mail será associado a este incidente. Se este registro de incidente não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail. |
| RE: Exemplo "INC0005574"<br><br>R: Exemplo *INC0005574 | A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta, mas não reconhece `"INC` Prefixo como pertencente à tabela Incidente por causa das aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço antes do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail. |
| RE: "Exemplo INC0005574"<br><br>RE: Exemplo INC0005574* | A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o. `INC` Prefixo como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa na tabela Incidente um registro existente `INC0005574"` , que ele não pode encontrar por causa das aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço no final do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail. |
| RE: CHG0008593 E INC000576 | A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece um, mas não ambos, dos prefixos numéricos. Não há como prever qual prefixo a instância corresponde primeiro. Qualquer que seja o prefixo correspondente, ele pesquisa na tabela correspondente um registro correspondente. Se o registro existir, o e-mail será associado à tabela. Se o registro não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail.<br><br>**Nota:** A instância não oferece suporte ao processamento de e-mails com vários números na linha de assunto porque não há como prever qual registro a instância corresponde primeiro. Por esse motivo, não inclua mais de uma variável numérica em suas notificações. |
| FW: Exemplo INC0005574 | A instância reconhece esta linha de assunto como um encaminhamento por causa de `FW:` prefixo. Ele usa a ação de entrada para e-mails encaminhados para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail. |
| Exemplo INC0005574 | A instância reconhece este assunto como um novo e-mail porque ele não contém um prefixo de resposta ou encaminhamento correspondente. Ele usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail. |

Tradução automática

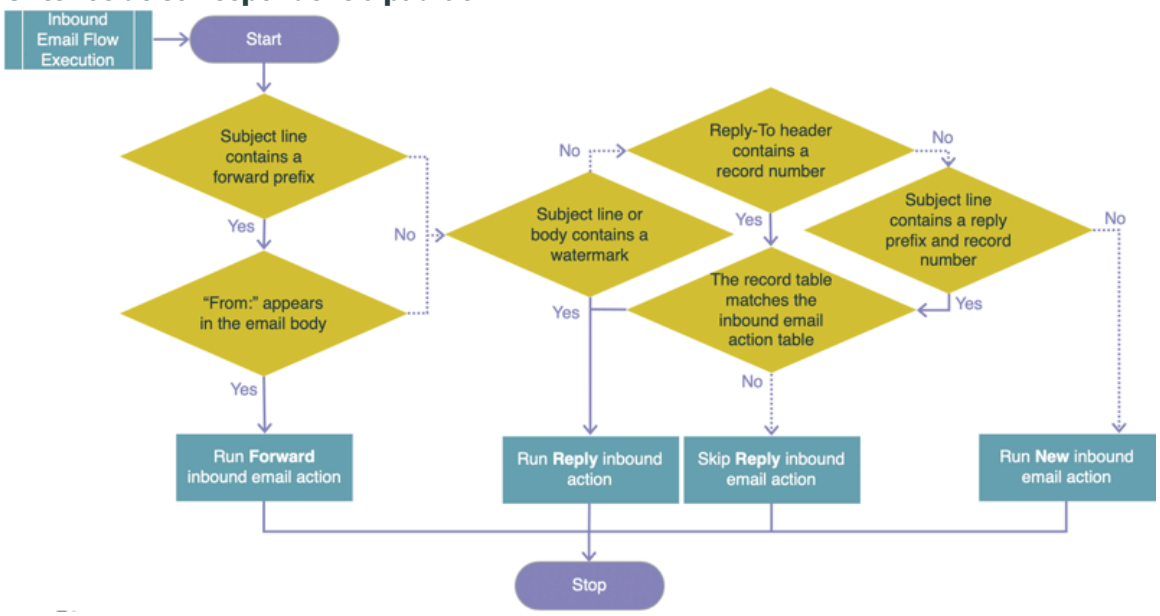
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Critérios para corresponder e-mail a ações de entrada

O sistema corresponde o e-mail de entrada às condições das ações de entrada ativas.

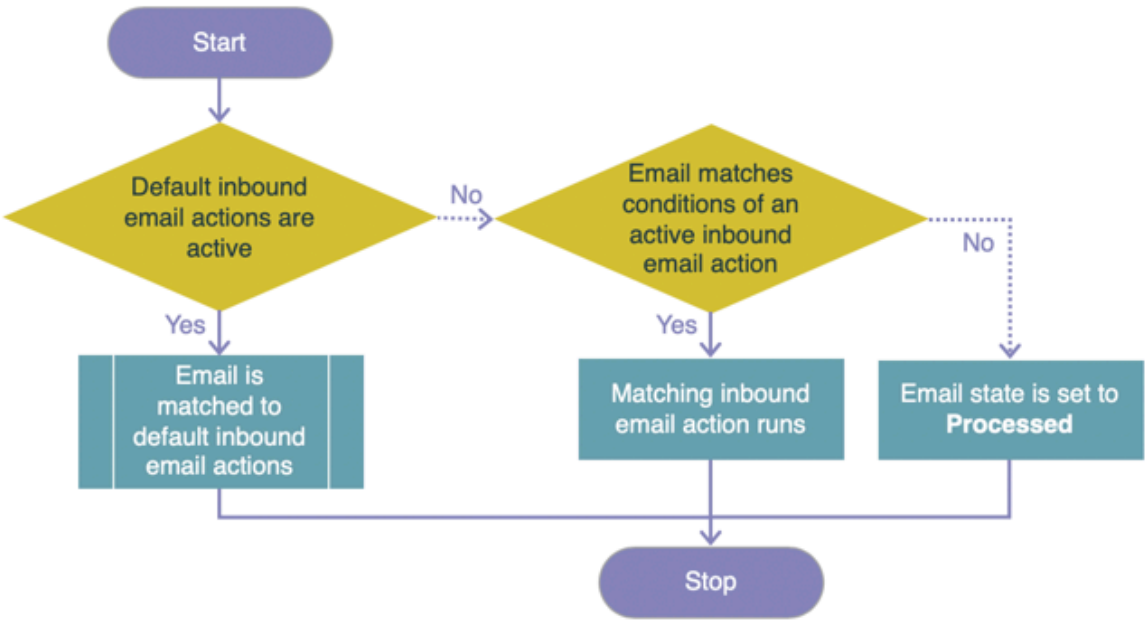
As ações de entrada padrão criam ou atualizam o registro de tarefa sob essas condições.

#### Critérios de correspondência padrão




Se você personalizar ou desativar as ações de entrada padrão, o sistema verificará as condições das ações de entrada ativas. Se o sistema não puder encontrar uma ação de entrada com condições correspondentes, ele definirá o estado como **Processado** .

#### Critérios de correspondência personalizados




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Critérios de tipo de ação de entrada**

| Tipo de ação de e-mail de entrada | Critérios de correspondência obrigatórios | Nome da ação padrão (tabela Incidente) | Resultado da ação padrão |
|---|---|---|---|
| Encaminhar | O e-mail contém as seguintes condições:<br>**1.** Um assunto que começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido (mesmo se uma marca d'água ou um cabeçalho Em resposta estiver presente).<br>**2.** Do <user email> aparece em qualquer lugar no corpo do e-mail. | Criar Incidente (Encaminhado) | Criar novo registro |
| Responder | O e-mail contém uma das seguintes condições e a tabela especificada no e-mail corresponde à tabela da ação de entrada:<br>**1.** Uma marca d'água válida que corresponde a um registro existente.<br>**2.** Um cabeçalho de e-mail em resposta (quando não há marca d'água presente) que corresponde a um registro existente.<br>**3.** Uma linha de assunto que começa com um prefixo de resposta reconhecido (quando não há uma marca d'água nem um cabeçalho Em resposta) e um número de registro válido que corresponde a um registro existente. | Incidente de atualização (BP) | Atualizar registro existente |
| Novo(a) | O e-mail não atende às condições para uma ação de e-mail de entrada do tipo resposta ou encaminhamento | Criar incidente | Criar novo registro |

Se mais de uma ação de entrada estiver disponível para um tipo específico, a instância usará o campo Tabela para corresponder o e-mail a uma tabela específica. Se também houver mais de uma ação para a tabela de ação de entrada, a instância usará **Pedido** campo para determinar a ordem na qual as ações são executadas.

### Configurar ações de e-mails de entrada

Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e use a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

### Habilitar criação automática de usuário

Um administrador pode definir uma propriedade de e-mail para criar usuários automaticamente a partir de e-mails de entrada. O administrador fornece uma lista de domínios confiáveis para impedir que usuários não confiáveis sejam criados automaticamente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode impedir que e-mails de usuários fora do domínio da sua empresa criem incidentes. Quando uma instância recebe uma mensagem e não há endereço de e-mail correspondente do remetente, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

instância pode criar um usuário com o ID de usuário [sys_user.user_name] definido como o endereço de e-mail completo do remetente.
Os usuários em sua instância ainda devem ter acesso de gravação e atualização aos registros que eles criam ou atualizam por meio de ações de e-mail de entrada.

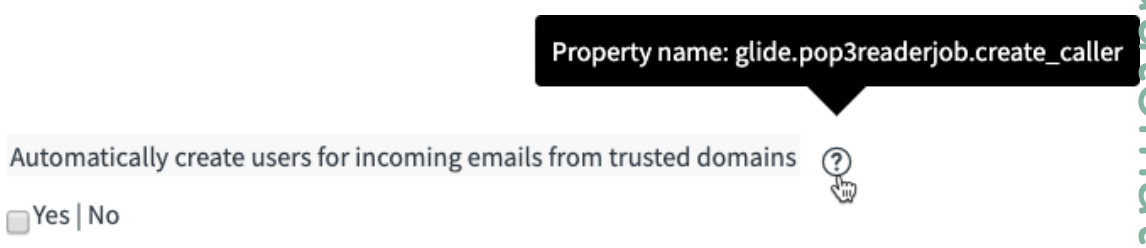
**Nota:** Para saber mais sobre `glide.user.trusted_domain`, que afeta a criação automática de e-mail, consulte Restringir e-mails por domínio para criação de usuário (proteção de segurança da instância) Nas Configurações de proteção de segurança da instância.

**Criação de usuários a partir de e-mails de entrada**

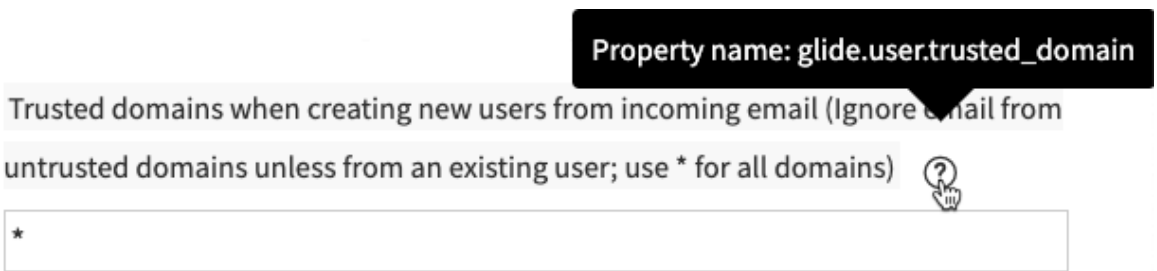
| Valor de email.from Variável | ID de usuário criado | Endereço de E-mail | Nome |
|---|---|---|---|
| new.user@company.com | new.user@company.com | new.user@company.com | Novo usuário |
| "Novo usuário" menos de new.user@company.com> | new.user@company.com | new.user@company.com | Novo usuário |
| "Usuário, Novo" > new.user@company.com> | new.user@company.com | new.user@company.com | Novo usuário |
| "Usuário" > nuser@company.com> | nuser@company.com | nuser@company.com | Usuário |

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Marque a caixa de seleção para **Crie usuários automaticamente para e-mails de entrada de domínios confiáveis** ( `glide.pop3readerjob.create_caller`).




3. Insira a lista de domínios confiáveis em **Domínios confiáveis para criar usuários a partir de e-mails de entrada** ( `glide.user.trusted_domain`).




**Nota:** . `glide.user.trusted_domain`a propriedade impede a criação do usuário se o remetente não for de um domínio confiável. No entanto, o sistema ainda pode processar ações de entrada para e-mails recebidos do domínio. Para que o sistema ignore esses e-mails, configure um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de endereço do sistema, consulte Filtros de endereço do sistema. Você também pode impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada bloqueando o usuário convidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar**.
5. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para bloquear o usuário convidado.
   a. Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários** e selecione o usuário **convidado** .
   b. Selecione **Bloqueado** campo para desabilitar a conta de convidado.

### O que Fazer Depois

Quando a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller`está definido como `false`, a instância executa ações de entrada de usuários que não correspondem a um usuário existente representando o usuário convidado.

Se a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller`está definido como `true`, Mas um usuário tem um endereço de e-mail válido associado a um dispositivo não primário, a instância cria um novo registro de usuário para esse endereço de e-mail se não houver um endereço de e-mail correspondente na tabela Usuários [sys_user]. A instância não valida endereços de e-mail não primários na tabela Dispositivos de notificação [cmn_notif_device].

O método que a instância usa para criar usuários pode ser atualizado para usar o endereço de e-mail completo ativando o plug-in Criação automática de usuário por e-mail.

O plug-in define a propriedade `glide.email.create_userid_from_email`para **verdadeiro** por padrão. Depois de ativar o plug-in, habilite a criação automática de usuário a partir do e-mail.

**Nota:** . `glide.email.create_userid_from_email`não é usado pelo sistema quando o registro é criado usando o produtor de registro ou criado manualmente.

**Aviso:** Revise seus registros de usuário existentes para reconciliar qualquer que contenha endereços de e-mail idênticos. Se você ativar o plug-in antes de reconciliar endereços de e-mail, sua instância não poderá distinguir usuários com endereços de e-mail idênticos e selecionará aleatoriamente um dos usuários com o endereço de e-mail correspondente.

#### Definir valores de campo a partir do corpo do e-mail

Os valores em um e-mail de entrada podem definir valores de campo em um registro de tarefa.

Qualquer par name:value em um corpo de e-mail de entrada é analisado em um par variável/valor no script de e-mail de entrada. O par name:value deve estar em sua própria linha. Observe que a maioria dos clientes de e-mail limita o número de caracteres permitidos por linha e pode truncar pares name:value excessivamente longos.

**Dica:** Para evitar análises inesperadas, certifique-se de que todos os nomes nos pares name:value sejam exclusivos.

Consulte Redirecionando e-mails para obter um exemplo de como usar `setDisplayValue()`em uma ação de e-mail de entrada.

**Nota:** A ação sempre gera um nome de variável minúscula. Além disso, essa funcionalidade não funciona em campos de referência.

Por exemplo, se um corpo de e-mail contiver esta linha:

```
Foo:bar
```

O script de e-mail de entrada cria a variável `corpo.e-mail.corpo.foo` com o valor de **barra** . Você pode usar essas variáveis para criar condições como:



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

Neste exemplo, o script define o valor de *[campo]* para o valor **barra** .

**Nota:** Os espaços são renderizados como sublinhados quando um par nome:valor é analisado em um par variável/valor. Por exemplo, se o corpo de um e-mail contiver uma linha com espaços como `minha variável:data` , em seguida, o script de e-mail de entrada cria a variável *body.my_variable.email* . O valor da variável é **dados** .

### Especificando a ordem de processamento de e-mails de entrada

Você pode configurar uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e usar a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

O plug-in Processamento de e-mail solicitado (com.glide.email_ordered_processing) está habilitado por padrão para novas instâncias. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in para instâncias atualizadas. O plug-in adiciona o. **Pedido** Tabela Regras [sysrule], que a instância usa para determinar quando processar e-mails. Os administradores também podem adicionar um comando a um script de ação que interrompe o processamento após a execução do script.

### Configure a ordem de processamento

Configure a ordem de processamento das ações de e-mail de entrada para forçá-las a serem executadas em uma ordem prescrita.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Abra uma ação de entrada existente ou crie uma.
3. Preencha o formulário e atribua um número de pedido ao **Pedido** campo para estabelecer quando esta regra de entrada deve ser executada em relação a outras regras.
   Se você atualizou e ativou o plug-in, o. **Pedido** o campo pode ser nomeado **Ordem de execução** .

   **Nota:** Certifique-se de que cada ação de entrada tenha um exclusivo **Pedido** valor para garantir que o sistema interrompa o processamento conforme esperado. Se várias ações de entrada tiverem o mesmo **Pedido** , o sistema pode avaliar todas as ações de entrada, mesmo que uma delas contenha `"stop_processing";` o script ou tem **Parar o processamento** opção selecionada.

4. Para interromper o processamento de regra quando uma ação de e-mail de entrada for executada com sucesso:
   Adicione a seguinte linha à parte inferior do script:
   - Selecione **Parar o processamento** caixa de seleção.
   - Adicione a linha a seguir à parte inferior do **Ações** script:

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

### Gerencie vários filtros em uma ação de e-mail de entrada

Use a ordenação de processos e o. *stop_processing* comando para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você pode criar novos registros de problema quando `prb:` aparece na linha de assunto e novas solicitações de mudança quando `chg:` aparece na linha de assunto. Todos os outros e-mails são usados para criar um incidente. As ações são configuradas da seguinte forma:

### Procedimento

1. Crie uma ação com uma condição de Assunto > Começa com > chg: e o. `"stop_processing";` comando anexado ao script.
2. Atribua a esta ação um valor de pedido de `100` .
3. Crie uma ação com uma condição de Assunto > Começa com > prb: e o. `"stop_processing";` comando anexado ao script.
4. Atribua a esta ação um valor de pedido de `200` .
5. Crie uma ação para incidente sem condições e um valor de pedido de `300` .

Não é necessário adicionar o. `stop_processing` para o script da ação do incidente, a menos que você queira que o processamento pare nesta regra para evitar continuar para outra ação.

### Resultado

Se uma solicitação de mudança ou um problema for criado, o. `stop_processing` o comando interrompe o processamento e nenhum registro de incidente é criado. Se nem uma solicitação de mudança nem um problema for criado, a ação de e-mail de entrada para o incidente criará um registro.

## Usar ações de e-mail de entrada

Crie ações de e-mail de entrada e reprocesse os e-mails recebidos.

## Crie uma ação de e-mail de entrada

Crie ações de e-mail de entrada para definir as ações que o sistema executa quando um e-mail é recebido.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos conforme descrito na tabela.

**Nota:** Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

### Campos do formulário Ações de e-mail de entrada

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Quando executar | |
| Nome | Insira um nome descritivo para esta ação de e-mail. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de destino | Selecione a tabela em que a ação adiciona ou atualiza registros. |
| Tipo de ação | Selecione o tipo de ação que a instância executa. Selecione **Registrar ação** para modificar um registro na instância, ou selecione **E-mail de resposta** para que a instância envie um e-mail de volta para a origem do e-mail de entrada. |
| Ativo | Marque a caixa de seleção para ativar a ação de e-mail de entrada. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a ação. |
| Parar o processamento | Marque esta caixa de seleção para ajudar a impedir que o sistema execute ações de e-mail de entrada adicionais após a execução desta ação. |
| Editar dados confidenciais | Selecione esta opção para mascarar dados confidenciais, como detalhes pessoais, SSN, detalhes do cartão de crédito.<br>**Nota:** Disponível somente quando Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada o plug-in está ativado. |
| Tipo | Selecione o tipo de mensagem necessário para executar a ação. A ação será executada somente se o e-mail de entrada for do tipo selecionado. Os tipos disponíveis são:<br>○ *Novo* : Um e-mail que não é reconhecido como resposta ou encaminhamento.<br>○ *Resposta* : Um e-mail com uma marca d'água com um cabeçalho de e-mail em resposta ou cuja linha de assunto comece com um prefixo de resposta reconhecido.<br>○ *Para frente* : Um e-mail cuja linha de assunto começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido, mesmo que o e-mail também contenha uma marca d'água ou um cabeçalho Em resposta.<br>**Nota:** Por padrão, os e-mails de entrada do *Para frente* sempre gerar novos incidentes, independentemente da presença de uma marca d'água. Se esse comportamento não corresponder à sua lógica de negócios, você poderá alterar os prefixos de resposta e encaminhamento reconhecidos para tratar encaminhamentos como respostas. |
| Funções necessárias | Especifique as funções necessárias que o remetente deve ter para acionar a ação de entrada. |
| Ordem | Insira um número que especifique quando esta ação de entrada é executada em relação a outras ações de entrada que usam a mesma tabela de destino. A instância processa a ação com o número de ordem mais baixo primeiro. |
| De | Selecione o usuário necessário para executar a ação. Se um usuário for selecionado, a ação será executada somente quando o remetente do e-mail corresponder ao nome de usuário. Deixe este campo em branco para executar a ação para todos os usuários.<br>**Nota:** Se o usuário selecionado for arquivado ou excluído posteriormente, a restrição será removida e qualquer pessoa poderá acionar a ação de e-mail de entrada. |
| Condição | Especifique a condição que deve ser avaliada como verdadeira para acionar a ação de entrada. Crie uma condição com as listas de seleção ou insira uma declaração que determine quando a ação de e-mail de entrada é executada. Por exemplo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | `email.subject. startsWith ( "chg:" )` |
| Ações | |
| Ações de campo | Este campo será exibido se **Tipo de ação** . **Registrar ação** . Especifique como as informações no e-mail são inseridas no registro.<br><br>Por exemplo, selecione **[Criado por] [Do e-mail] [Remetente]** , para que, quando a solicitação for inserida, você possa ver para quem ela se destina. |
| E-mail de resposta | Este campo será exibido se **Tipo de ação** . **E-mail de resposta** . escreva a mensagem de e-mail a ser enviada para a origem que acionou a ação de e-mail de entrada. |
| Script | Insira o script executado pela ação. Normalmente, esse script usa as variáveis de inclusão de script e e e-mail dos validadores.<br><br>É fornecido um modelo:<br><br>`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`<br><br>`// Implement email action here`<br><br>`})(current, event, email, logger);`<br><br>Os seguintes objetos estão disponíveis:<br>○ **atual** : acesse o registro mencionado pelo e-mail de entrada. Por exemplo, `current.assigned_to` acessa a pessoa atribuída à tarefa.<br>○ **evento** : acesse um dos parâmetros do evento de origem. Por exemplo, `event.parm1` acessa o primeiro parâmetro do evento ou `parm2` para o segundo parâmetro. Consulte Eventos para obter mais informações.<br>○ **e-mail** : acesse o registro de e-mail atual de entrada. Por exemplo, `assunto.e-mail` acessa o conteúdo na linha de assunto do e-mail. Para obter mais informações, consulte Acessando variáveis de objeto de e-mail.<br>○ **agente** : adicione uma mensagem ao arquivo de log com a origem definida como `Sys ID do e-mail de entrada>` . Por exemplo: `logger.log ("Algumas informações")` |
| Descrição | |
| Descrição | Insira uma explicação detalhada sobre o que faz esta ação de e-mail recebido. |
| Outros campos | |
| Ordem | Insira um número para definir a ordem na qual esta ação de e-mail deve ser processada. As ações com números mais baixos são processadas primeiro. O plug-in Processamento de e-mail solicitado não ativa este campo. |

### Reprocessar e-mails recebidos

Quando um e-mail tiver sido processado incorretamente, corrija o problema subjacente e processe novamente o e-mail. Você pode reprocessar e-mails individualmente ou em lote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vários cenários podem resultar em e-mails processados incorretamente. Depois de tomar a ação corretiva, reprocesse os e-mails para obter os registros de e-mail corretos. Dois dos cenários mais comuns são:

- A ação de entrada não foi acionada corretamente. Depois de atualizar ou corrigir a ação de entrada, processe novamente os e-mails afetados para criar os registros corretos.
- Os e-mails acabaram acidentalmente em uma instância de desenvolvimento, geralmente devido ao nome de usuário ou senha de uma instância de produção ou teste sendo reutilizados na instância de desenvolvimento. Nesse caso, primeiro você exporta os e-mails da instância de desenvolvimento como XML e os importa para a instância correta. Na instância correta, processe novamente os e-mails importados para obter os registros de e-mail corretos.

Você pode reprocessar e-mails com os tipos recebido ou ignorado . Esses e-mails são processados para as caixas de correio do sistema **Recebido** e. **Lixo eletrônico** , respectivamente.

Execute as etapas a seguir somente após corrigir o problema subjacente. Este procedimento reprocessa somente os e-mails.

### Procedimento
1. Navegue até o relevante **Caixa de correio do sistema** ou navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **E-mail**.
2. Decida se os e-mails devem ser reprocessados individualmente ou em lote.
   - Para reprocessar um e-mail individual, abra esse e-mail e clique em **Reprocessar e-mail** .
   - Para reprocessar vários e-mails de uma só vez, selecione-os na caixa de correio ou no log de e-mail e aplique o. **Reprocessar e-mails recebidos** ação.

   Lembre-se de que você só pode reprocessar recebido ou ignorado e-mails.

#### Revisão de dados confidenciais
Edite dados confidenciais, como número de CPF, detalhes do cartão de crédito, endereço de e-mail, número de telefone e outras informações pessoais de e-mails de entrada para ajudar a proteger os dados e a privacidade.

Quando um e-mail de entrada é recebido, os dados confidenciais são mascarados. Os dados confidenciais são editados do body, body_text, assunto na tabela [sys_email] depois que os fluxos e as ações de entrada são executados.

**Nota:** Os dados que foram editados não podem ser recuperados.

A opção Reeditar dados confidenciais está disponível em ações de e-mail de entrada depois que o seguinte é ativado:

- Plug-in Redação de dados confidenciais para e-mails de entrada
- Aplicação Descoberta de dados

**Nota:** Descoberta de dados a aplicação não requer uma assinatura paga quando usada junto com o plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada.

Para criar ações de e-mail de entrada, consulte Crie uma ação de e-mail de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tempo de edição do registro pode ser exibido verificando **Log de e-mail** . Para obter mais informações, consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema .

### Ative o plug-in Redação de dados confidenciais para e-mails de entrada

Você pode ativar o. Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada plug-in ( .glide.email_inbound.rediction ) para Notificaçõesse você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Edição de dados confidenciais para e-mails de entrada plug-in ( .glide.email_inbound.rediction usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

## O que Fazer Depois

Como ativar o Descoberta de dados

**Nota:** Descoberta de dados a aplicação não requer uma assinatura paga quando usada junto com o plug-in de edição de dados confidenciais para e-mails de entrada.

### *Descoberta de dados* padrões

Padrões de dados padrão são usados para filtrar entradas da tabela para classificação adicional. . Descoberta de dados o padrão define a expressão regular usada para corresponder dados em uma tabela de destino. Para obter mais informações, consulte Configurar Descoberta de dados padrões .

### Personalize o comportamento da edição de dados confidenciais

Personalize o comportamento de edição de dados confidenciais criando propriedades do sistema para fluxos que são acionados por e-mails de entrada, registro sys_email e ações de entrada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a redação em fluxos.

   **Nota:** Quando esta propriedade está habilitada, por padrão, todas as ações de entrada e o registro sys_email são editados, independentemente dos valores de propriedade abaixo mencionados na Etapa 2 e na Etapa 3.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar *`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled`*propriedade.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Nome | *`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow`* |
| Descrição | Esta é uma propriedade global para alternar a revisão Flow Designer |
| Tipo | verdadeiro\|falso |
| Valor | falso |

   d. Selecione **Enviar**.

2. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a redação no registro sys_email.

   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   b. Selecione **Novo** para criar *`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled`*propriedade.

   c. No formulário, preencha os detalhes.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Nome | *`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en`* |
| Descrição | Esta propriedade alterna a redação no registro sys_email |
| Tipo | verdadeiro\|falso |
| Valor | verdadeiro |

   d. Selecione **Enviar**.

3. **Opcional:** Crie uma propriedade do sistema para alternar a redação em todas as ações de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

**b.** Selecione **Novo** para criar *glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled*propriedade.

**c.** No formulário, preencha os detalhes.

| Campos | Entrada |
|---|---|
| Nome | *glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe* |
| Descrição | Esta propriedade alterna a redação em todos os e-mails de entrada |
| Tipo | verdadeiro\|falso |
| Valor | falso |

**d.** Selecione **Enviar**.

### Referências para e-mail de entrada

Variáveis de objeto de e-mail, representações de usuário e ações de entrada e exemplos para processar ações de e-mail de entrada.

### Acessando variáveis de objeto de e-mail

Um script de ação de e-mail de entrada contém o objeto de e-mail para acessar várias partes de um e-mail de entrada por meio de variáveis. Você pode usar a variável global *sys_email* com ações de e-mail de entrada.

#### Acessar objetos de e-mail com variáveis

| Variável | Conteúdos |
|---|---|
| *e-mail.para* | Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail nas caixas Para: E Cc: |
| *e-mail.direct* | Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Para: |
| *e-mail.copiado* | Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Cc: |
| *corpo_texto.corpo_e-mail* | Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação. |
| *e-mail.body_html* | Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres HTML. |
| *email.from* | Contém um endereço de e-mail que depende das seguintes condições:<br>• Se o endereço listado no e-mail **Cabeçalhos** o campo corresponde a um usuário existente **Endereço de e-mail** , esta variável contém o endereço de e-mail do usuário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Acessar objetos de e-mail com variáveis

| Variável | Conteúdos |
|---|---|
| | • Se o endereço listado no e-mail **Cabeçalhos** o campo não corresponde a um usuário existente **Endereço de e-mail** , esta variável contém o endereço listado no e-mail **Cabeçalhos** campo. |
| *email.from_sys_id* | Contém o SYS ID do usuário que enviou o e-mail para a instância. |
| *email.fromAddress* | Propriedade do sistema If *glide.email.inbound_action.extract_from_header*a propriedade está definida como verdadeira, *origemail*é calculado a partir dos cabeçalhos. O valor padrão será falso se a propriedade não existir. |
| *e-mail.origem-mail* | Contém o endereço do remetente do e-mail conforme listado no e-mail **Cabeçalhos** campo. |
| *assunto.e-mail* | Contém o assunto do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação. |
| *destinatários.e-mail* | Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de destinatários como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação, na caixa Para: |
| *matriz_destinatários.e-mail* | Contém os endereços do destinatário como uma matriz. |
| *content_type.content_type* | Contém o tipo de conteúdo MIME do e-mail (por exemplo, *"us-ascii"* ou *"us-ascii"* ). |
| *cabeçalhos.e-mail* | Contém detalhes sobre o remetente, a rota e o destinatário como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação no formato do cliente de e-mail de envio. |
| *importância.e-mail* | Contém uma indicação do remetente sobre a importância de uma mensagem. O valor pode ser **Alto** , **Baixo** , ou vazio. |

**Nota:** A instância segue RFC 2822 (Formato de mensagem da Internet), que requer que vários endereços de e-mail em um grupo sejam separados por vírgulas, não ponto e vírgula. A instância pode definir os valores de *e-mail.para* , *e-mail.direct* , *e-mail.copiado* Variáveis somente se os e-mails endereçados aos grupos seguirem o formato de RFC esperado.

## Entrada destinatário.e-mail variáveis

As variáveis de Destinatários ( *destinatários.e-mail* , *matriz.destinatários-e-mail* permitir o processamento de e-mails de entrada com base nos destinatários do e-mail. Por exemplo, você pode criar um script para processar e-mails com base nos valores de matriz:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### . sys_email variável

Esta variável permite que você acesse o registro sys_email recebido que acionou a ação de e-mail de entrada. Ele pode ser usado para fazer referência a campos no registro de e-mail, como **uid** , **sys_id** , **content_type** e assim por diante.

#### Correspondência de usuário de e-mail

Quando a instância recebe uma mensagem de e-mail, o sistema pesquisa um registro de usuário existente com o mesmo endereço de e-mail do remetente.

**Correspondência de e-mail com usuários existentes**

| Valor de email.from Variável | ID do usuário correspondente | Endereço de E-mail | Nome |
|---|---|---|---|
| michael.tossi@company.com | michael.tossi@company.com | michael.tossi@company.com | Dirigido por Michael Tossi |
| "Michael Tossi" - michael.tossi@company.com> | michael.tossi@company.com | michael.tossi@company.com | Dirigido por Michael Tossi |
| "Tossi, Michael" - michael.tossi@company.com> | michael.tossi@company.com | michael.tossi@company.com | Dirigido por Michael Tossi |
| "Tossi" - mtossi@company.com> | mtossi@company.com | mtossi@company.com | Tossi |

**Nota:** Esta funcionalidade requer que você ative o plug-in Criação automática de usuário por e-mail.

Os scripts de ação de e-mail de entrada não são mais compatíveis com `CriateUser()` método. Use as variáveis de e-mail geradas automaticamente ou `GetUserID()` em vez disso.

#### Ações de entrada e representações de usuário

Quando a instância recebe um e-mail, ela pode executar várias ações representando o remetente.

Se o remetente de um e-mail de entrada corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário correspondente para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o remetente não corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário Convidado para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o usuário representado estiver bloqueado, a ação de e-mail de entrada falhará.

**Nota:** Se o e-mail de entrada vier de um domínio não confiável, a instância representará o usuário Convidado, a menos que você impeça explicitamente que os usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. Para obter mais informações sobre como filtrar domínios, consulte Designe domínios de e-mail não confiáveis .

#### Permitindo que usuários bloqueados processem ações de e-mail de entrada

Uma propriedade está disponível para permitir que usuários bloqueados acionem ações de entrada. Por exemplo, habilitar a propriedade pode permitir que usuários bloqueados redefinam suas senhas e enviem e-mails para a instância solicitando assistência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Propriedade que permite que usuários bloqueados acionem ações de e-mail de entrada**

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| `glide.pop3.process_locked_out` | Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) a capacidade de usuários bloqueados acionarem ações de entrada.<br>• Tipo: verdadeiro \| falso<br>• Valor padrão: falso<br>• Tabela Propriedades do sistema [sys_properties] |

⚠ **Aviso:** Habilitar esta propriedade ( `glide.pop3.process_locked_out` também permite que usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. O usuário ainda deve estar ativo.

### Redirecionando e-mail para a conta POP3 da instância

Configure outras caixas de correio para encaminhar e-mails para a conta POP3 da instância.

Por padrão, o `POP Reader` o trabalho agendado verifica se há novos e-mails a cada dois minutos. Ele se conecta ao servidor de e-mail e à conta especificada nas propriedades de e-mail. . `POP Reader` faz o download de qualquer e-mail aguardando no servidor de e-mail e cria `email.read` eventos. Depois que a instância processa os eventos, as ações de e-mail de entrada são executadas.

. `POP Reader` mostra o número de e-mails processados durante a última execução do leitor. A mensagem mostra o número de e-mails que o leitor processou ou `0 processados` se não houver e-mails disponíveis. O leitor redefine o status sempre que é executado.

Não é possível especificar mais de uma conta POP3 para uma instância, mas você pode encaminhar outras caixas de correio para a conta POP3 designada. Este script pode ser adicionado à ação Criar e-mail de entrada de incidente para diferenciar o conteúdo com base no destinatário original e, em seguida, definir um `assignment_group` valor.

Pode haver várias contas POP3 ativas com diferentes endereços de e-mail, mas apenas uma conta POP3 de instância.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

### Exemplos de ação de e-mail de entrada

Vários exemplos de ações de e-mail de entrada estão disponíveis para ajudar você a criar suas próprias ações de e-mail de entrada. Estes exemplos mostram como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com respostas de e-mail, criar (registrar) um registro de problema, solicitar uma mudança e atualizar um incidente.

### Exemplo de ação de e-mail de entrada: Como lidar com respostas de e-mail

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com respostas que os usuários enviam de volta para a instância.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script. Por padrão, um e-mail recebido pela instância cria um novo incidente e o corpo do e-mail é adicionado ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Comentários adicionais** caixa de texto. Ações de e-mail de entrada mais refinadas podem criar tíquetes de incidente com mais dados, economizando assim o valioso tempo da equipe de gestão de incidentes.

Normalmente, quando um usuário responde a um e-mail enviado pela instância, a ação de e-mail de entrada corresponde à marca d'água a um incidente existente e atualiza o incidente em vez de criar um novo registro. No entanto, se a marca d'água estiver ausente, esta ação de e-mail de entrada tentará corresponder uma resposta ao incidente original.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Flow Designer como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: Como lidar com respostas de e-mail** . Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

### Procedimento

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo** .
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

**Valores do campo de ação de entrada**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Atualizar incidente |
| Tipo | Responder |
| Tabela de destino | Incidente [incident] |

3. Em **Script** , insira este código.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
  current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

  if (email.body.assign != undefined)
    current.assigned_to = email.body.assign;

  if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
    current.priority = email.body.priority;

  if (email.body.category != undefined)
    current.category = email.body.category;

  if (email.body.short_description != undefined)
    current.short_description = email.body.short_description;

  current.update();
}
```

#### Exemplo de ação de e-mail de entrada: Registrar um problema em log

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ações de e-mail de entrada permitem que os usuários registrem ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Flow Designer como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: Registrar um problema em log** . Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

### Procedimento
1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo** .
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

| Campo | Entrada |
|---|---|
| Nome | Problema de log |
| Tipo | Novo(a) |
| Ativo | Verdadeiro(a) |
| Tabela de destino | Problema [problem] |
| Condição | `email.subject.indexOf("Problem: ") == 0` |
| Script | `current.description = email.body_text;`<br>`current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`<br><br>`current.assignment_group.setDisplayValue("Development");`<br><br>`if (email.body.assign != undefined)`<br>`current.assigned_to = email.body.assign;`<br><br>`current.insert();` |

Tradução automática

#### Exemplo de ação de e-mail de entrada: Solicitando uma mudança

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de solicitação de mudança.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ações de E-mail de entrada permitem que os usuários registrem ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo** .
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

| Campo | Entrada |
|---|---|
| Nome | Solicitar mudança |
| Tipo | Novo(a) |
| Ativo | Verdadeiro(a) |
| Tabela de destino | Solicitação de mudança [change_request] |
| Condição | `email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0` |
| Script | `current.comments = email.body_text;`<br>`current.short_description = email.subject;`<br><br>`current.notify = 2;`<br><br>`if (email.body_text.assign != undefined)`<br>`current.assigned_to = email.body_text.assign;`<br><br>`if (email.body_text.priority != undefined)`<br>`current.priority = email.body_text.priority;`<br><br>`if (email.body_text.category != undefined)`<br>`current.category = email.body_text.category;`<br><br>`current.insert();` |

Tradução automática

#### Valores definidos automaticamente do e-mail de entrada

A ação de entrada padrão para a tabela Incidente define automaticamente os seguintes valores de campo quando recebe um e-mail de entrada.

**Valores definidos automaticamente do e-mail de entrada**

| Valor do campo definido | Valor usado do e-mail de entrada |
|---|---|
| `current.caller_id` | ID de usuário do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde a. `email.from` variável. |
| `opened_by` | ID de usuário do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde a. `email.from` variável. |

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância pesquisará primeiro um usuário ativo com o endereço de e-mail. Use endereços de e-mail exclusivos para cada registro de usuário sempre que possível. Caso contrário, ter apenas um usuário ativo com o

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

endereço de e-mail compartilhado garante que a instância sempre corresponda o e-mail de entrada desse endereço ao usuário ativo.

### Integrar eventos de entrada

Este exemplo ilustra como criar uma notificação a partir de uma solicitação JSON de entrada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao concluir, você será capaz de:

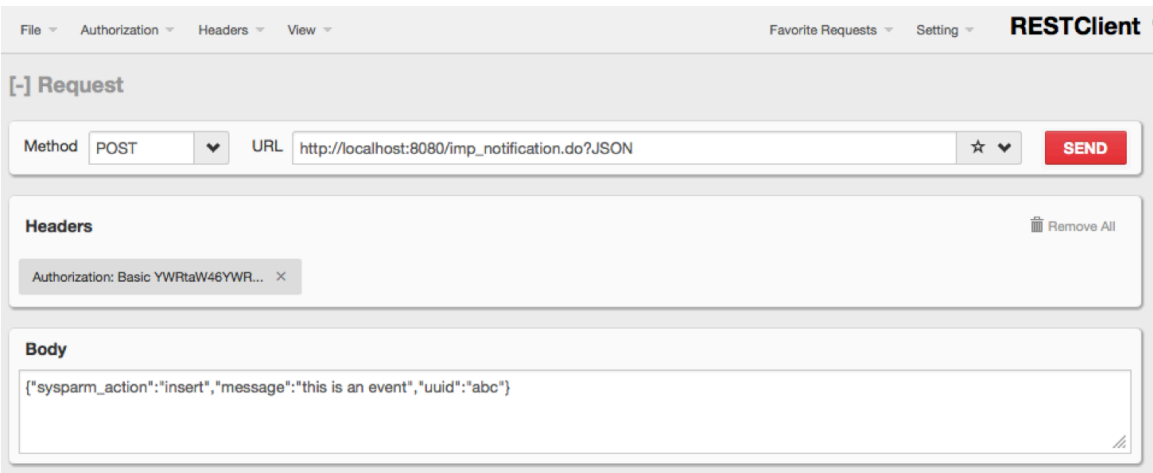
- Envie uma solicitação JSON para o conjunto de importação de serviço web [imp_notification] com o processador JSON
- Crie um novo conjunto de importação na tabela [imp_notification] na instância usando dados da solicitação JSON

As etapas de exemplo a seguir presumem que você tenha sua própria instância de demonstração.

## Procedimento

1. Ative o plug-in JSON Web Service.
2. Instale o. RESTClient Plug-in do Firefox.
3. Abra o RESTClient.
4. Crie a seguinte solicitação JSON.
   - **Método** : *PUBLICAR*
   - **URL** : http://<instance name>.service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - **Cabeçalhos** Autorização: Básica
   - **Corpo** :

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



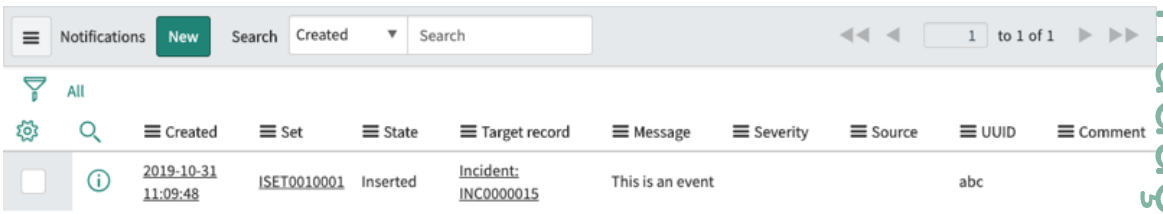

5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Resposta** > **Corpo da resposta (bruto)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Verifique se a instância envia de volta uma resposta com um `sys_id` .

8. Faça login na sua instância de desenvolvimento.
9. Em Filtro de navegação, insira `imp_notification.list` .
10. Verifique se a tabela do conjunto de importação tem um evento correspondente à sua solicitação JSON.




## Preferências de notificação

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber.

## Primeiros passos

| Explorar | Preferências de notificação no Next Experience | Preferências de notificação na IU principal |
|---|---|---|
| Saiba mais sobre as preferências e escolha as notificações que você deseja receber | Gerencie e defina preferências de notificação, incluindo notificações e canais personalizados | Defina preferências de notificação, incluindo assinaturas pessoais e canais |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

### Explorar preferências

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber. As preferências de notificação permitem que você defina preferências globais, pesquise notificações, habilite e desabilite notificações e personalize a maneira como você recebe notificações do sistema.

## Preferências de notificação para Next Experience

Você pode gerenciar suas próprias preferências de notificação para Next Experience, incluindo notificações pessoais e canais para recebê-las. Com **Preferências avançadas** como gerenciar preferências de notificação em Next Experienceé mais eficiente e também oferece suporte a notificações do provedor.

Para obter mais informações, consulte Notificação personalizada e do sistema e preferências do canal de entrega em Next Experience.

## Preferências de notificação para IU principal

Em IU principal, você define preferências de notificação pessoal, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las, por meio do **Notificações** Da janela Configurações do sistema.

**Nota:** Para alternar para IU principal em Next Experience IU, defina a propriedade `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled`para verdadeiro.

Para obter mais informações, consulte Como definir preferências de notificação em IU principal.

## Preferências de notificação benefícios

**Preferências de notificação benefícios**

| Benefício | Recurso |
|---|---|
| Gerencie e defina sua própria notificação em Next Experience preferências, incluindo notificações personalizadas e canais para recebê-las | Notificação personalizada e do sistema e preferências do canal de entrega em Next Experience |
| Defina suas próprias preferências de notificação em IU principal, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-los. Todos os usuários podem definir essas preferências na guia Notificações da janela Configurações do sistema. | Como definir preferências de notificação em IU principal |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar preferências de notificação , consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificação personalizada e do sistema e preferências do canal de entrega em Next Experience
- Como definir preferências de notificação em IU principal

### Notificação personalizada e do sistema e preferências do canal de entrega em Next Experience

Você pode gerenciar e definir suas próprias preferências de notificação, incluindo notificações personalizadas e canais para recebê-las.

Com as preferências de notificação, você pode controlar as notificações do sistema e as notificações personalizadas que recebe e aplicar condições para restringir a entrega de notificações e escolher como as notificações serão entregues a você.

**Nota:** Os formulários padronizados em preferências de notificação personalizadas e canais de entrega foram habilitados em Yokohama em diante. Para usar formulários padronizados, defina a propriedade `glide.notification.preference.sn_form_enabled` para `verdadeiro`.

## Notificações de pesquisa

Você também pode pesquisar notificações em notificações personalizadas e do sistema. Há 2 tipos de pesquisas: Pesquisa em preferências que só pesquisam se corresponderem ao nome da notificação e à Pesquisa com IA.

Com a Pesquisa com IA, a funcionalidade de pesquisa agora vai além de apenas procurar nomes de notificação. Ele também pode pesquisar em campos de registros de notificação, oferecendo uma experiência de pesquisa mais ampla e precisa. Para usar a Pesquisa com IA, o. Pesquisa com IA para notificações o plug-in deve estar instalado e indexar as origens **Plataforma Notificações V1** e. **Plataforma Notificações V2** , para obter mais informações, consulte Ative a Pesquisa com IA para notificações e. Pesquisar com IA para notificações.

## Notificações do sistema

As notificações do sistema alertam você sobre mudanças de registro que podem preocupar ou interessar você. Você pode ser notificado por e-mail, mensagens de texto SMS, notificações por push ou aplicativos de envio de mensagens.

Com as notificações do sistema, você pode:

- Defina suas preferências para notificações específicas pesquisando na lista de notificações ou filtrando-as por categoria.
- Defina preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Use opções de filtro avançadas com base em categorias, canais de entrega, notificações ativas ou inativas, resumo de e-mail e notificações assináveis.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individuais ou canais de entrega.

  Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação

## Notificações personalizadas

Uma notificação personalizada é uma notificação do sistema que você pode assinar e personalizar adicionando condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com as notificações personalizadas, você pode:

- PESQUISE uma notificação específica na lista de suas notificações para poder definir suas preferências para essa notificação.
- Use opções de filtro avançadas com base em categorias, canais de entrega, assinaturas ativas ou inativas e resumo de e-mail.
- Crie e modifique notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você.
- Defina preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Habilite ou desabilite canais de notificação.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individuais ou canais de entrega.

Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação

**Nota:**

Notificações personalizadas para Next Experience não oferece suporte a notificações que exigem um registro afetado relacionado. Para essas notificações, você precisa definir a preferência no IU principal. Para obter mais informações, consulte Como definir preferências de notificação em IU principal.

**Nota:** As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

## Canais de entrega

Os canais de entrega são uma lista dos canais escolhidos, como e-mail, SMS, mensagens instantâneas e canais de voz para receber notificações.

Com os Canais de entrega, você pode:

- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações.
- Crie, edite ou exclua canais de notificação para mensagens instantâneas, e-mail, SMS e voz.

**Nota:** Somente administradores podem excluir canais da tabela cmn_notif_device.

- Escolha como as notificações serão entregues.
- Defina uma programação para o registro no canal e aplique às notificações que você deseja receber.

### Ative a Pesquisa com IA para notificações

Você pode ativar o. Pesquisa com IA para notificações plug-in ( com.glide.notification.ais ) para Notificaçõesse você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Notificações:

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pesquisa com IA para notificações plug-in ( com.glide.notification.ais usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

### O que Fazer Depois

Pesquisar com IA para notificações

## Pesquisar com IA para notificações

Faça conteúdo de várias fontes indexadas internas pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes das tabelas de origem e de todas as tabelas secundárias configuradas para indexação.

### Antes de Iniciar

Suas origens indexadas devem ser ativas e internas (consultando ServiceNow AI Platform). Para indexar conteúdo de fontes indexadas para documentos externos, consulte Indexando e pesquisando conteúdo externo em Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de definir uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registro nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA o não indexa o conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em fontes indexadas. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo de fontes indexadas que já foram indexadas.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone de triângulo de alerta. Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Pesquisar **Plataforma Notificações V1** e. **Plataforma Notificações V2** .
3. Em **Ações nas linhas selecionadas...** , selecione **Indexar todas as tabelas** .
   A página Histórico de origem indexada do último índice selecionado é exibida. Uma mensagem relata isso Pesquisa com IA enfileirou uma tarefa de indexação para a origem indexada.
4. **Opcional:** Atualize a página do formulário Histórico de origem indexada para monitorar o andamento da tarefa de indexação.
   Quando a tarefa é concluída, o. **Estado de ingestão** o campo é exibido *indexed*.

## Definir preferências de notificação

Exibir, habilitar e desabilitar configurações gerais para preferências de notificação e canais de entrega.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

**Nota:** Os formulários padronizados em preferências de notificação personalizadas e canais de entrega foram habilitados em Yokohama em diante, para usar formulários padronizados, defina a propriedade *glide.notification.preference.sn_form_enabled*para verdadeiro .

### Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. Definir preferências de notificação globais.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Permitir notificações** | Habilite ou desabilite todas as notificações. |
| **Preferências avançadas** | Personalize as preferências de notificação para notificações do sistema, notificações personalizadas e canais de entrega. |
| **Notificações do sistema** | Habilite ou desabilite categorias de notificação do sistema, por exemplo, notificações de aprovação ou do Connect. |
| **Notificações personalizadas** | Habilite ou desabilite notificações personalizadas. |
| **Canais de entrega** | Habilitar ou desabilitar canais de entrega individuais. |

## Personalizar notificações do sistema

Crie notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você, e aplique condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação personalizada. Você também pode habilitar ou desabilitar os canais para entrega.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Nota:** Notificações personalizadas para Next Experience não oferece suporte à configuração do registro afetado no qual a notificação se baseia. Para notificações que exigem um registro afetado associado, consulte Criar notificações pessoais.

### Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Selecione **Notificações personalizadas** .
3. Selecione **Criar notificação** .
4. Selecione a notificação que você deseja receber.
   a. Insira um nome para a notificação em **Nome da notificação pessoal** campo.
   b. Selecione a notificação do sistema que você deseja receber do **Notificação** menu suspenso.
   c. Selecione **Avançar**.
5. Selecione os canais nos canais de entrega por meio dos quais você deseja receber as notificações.
6. Selecione **Avançar**.
7. Defina uma programação ou condições para receber notificações.
   a. Escolha que as notificações sejam entregues somente durante o horário de trabalho durante a semana selecionando **De segunda a sexta-feira (9 a 5)** .
   b. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações recebidas.

      (Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente é criado para um item de configuração específico.

      **Nota:** Todas as condições estão definidas como **[Ativo][é][verdadeiro]** por padrão.
8. Selecione **Save** (Salvar).

#### Modifique uma notificação

Modifique uma notificação estabelecendo uma programação ou definindo condições para controlar as notificações recebidas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Determine o tipo de notificação que você deseja modificar selecionando **Notificações do sistema** ou **Notificações personalizadas** .
3. Acesse a caixa de diálogo Adicionar/Editar programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em **Notificações do sistema** , selecione e expanda a notificação e selecione **Programação** .
- Em **Notificações personalizadas** , selecione **Programação** na entrada de notificação.

4. Escolha que as notificações sejam entregues 24x7 selecionando **Nenhum** ou somente durante o horário de trabalho durante a semana selecionando **De segunda a sexta-feira (9 a 5)** em **Programação** campo.
5. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações recebidas.
   - Em **Notificações do sistema** , selecione **Filtro avançado** e defina o filtro em **condições** campo.
   - Em **Notificações personalizadas** , defina o filtro em **condições** campo.

   (Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente é criado para um item de configuração específico.

   **Nota:** Todas as condições estão definidas como **[Ativo][é][verdadeiro]** por padrão.
6. Selecione **Save** (Salvar).

### Criar configuração de filtro de notificação para preferências de notificação

Controle a lista de notificações que são exibidas para os usuários na página de preferências de notificação avançada. Esse recurso pode ajudar a restringir e mostrar somente notificações relevantes com base nos critérios do usuário.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mails** > **Configuração do filtro de notificação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira **Nome** e o. **Pedido** , a configuração do filtro de notificação com a ordem mais baixa terá precedência.
4. Selecione os Critérios do usuário na lista de registros de destino ou crie um novo critérios do usuário.
5. Selecione **Filtros de notificação** para criar e enviar condições de filtro para os critérios de usuário selecionados.
6. Especifique filtros para Notificações clássicas e Notificações do provedor para controlar quais notificações aparecem na página de preferências.
7. Selecione **Enviar**.

### Exclua uma notificação personalizada

Exclua notificações personalizadas de que você não precisa mais.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Selecione **Notificações personalizadas** .
3. Na entrada de notificação, selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Excluir** .

## Adicione um novo canal de entrega de notificação

Adicione novos canais para e-mail, mensagem instantânea, SMS e voz para receber notificações e definir uma programação para o canal para as notificações que você deseja receber.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Selecione **Canais de entrega** .
3. No tipo de canal de entrega relevante, selecione **Adicionar** .
4. Na caixa de diálogo, selecione **Informações do canal** entrada.
5. Insira um nome de canal e os detalhes relevantes .
6. Selecione **Definir Programação** e selecione uma programação em **Programação** lista suspensa para programar notificações para o canal.
7. Selecione **Save** (Salvar).

## Edite um canal de entrega

Edite um e-mail, mensagem instantânea, SMS ou canal de voz para receber notificações e programe quando o canal pode receber notificações.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Procedimento

1. No perfil do usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas** .
2. Selecione **Canais de entrega** .
3. Expanda o canal de entrega que você deseja editar.
4. Selecione o ícone Mais ações para o canal e selecione **Editar** .
5. Faça as mudanças no nome do canal, endereço de e-mail , ou programação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

## Como definir preferências de notificação em IU principal

Você pode definir suas próprias preferências de notificação, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las. Todos os usuários podem definir essas preferências por meio do **Notificações** Da janela Configurações do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

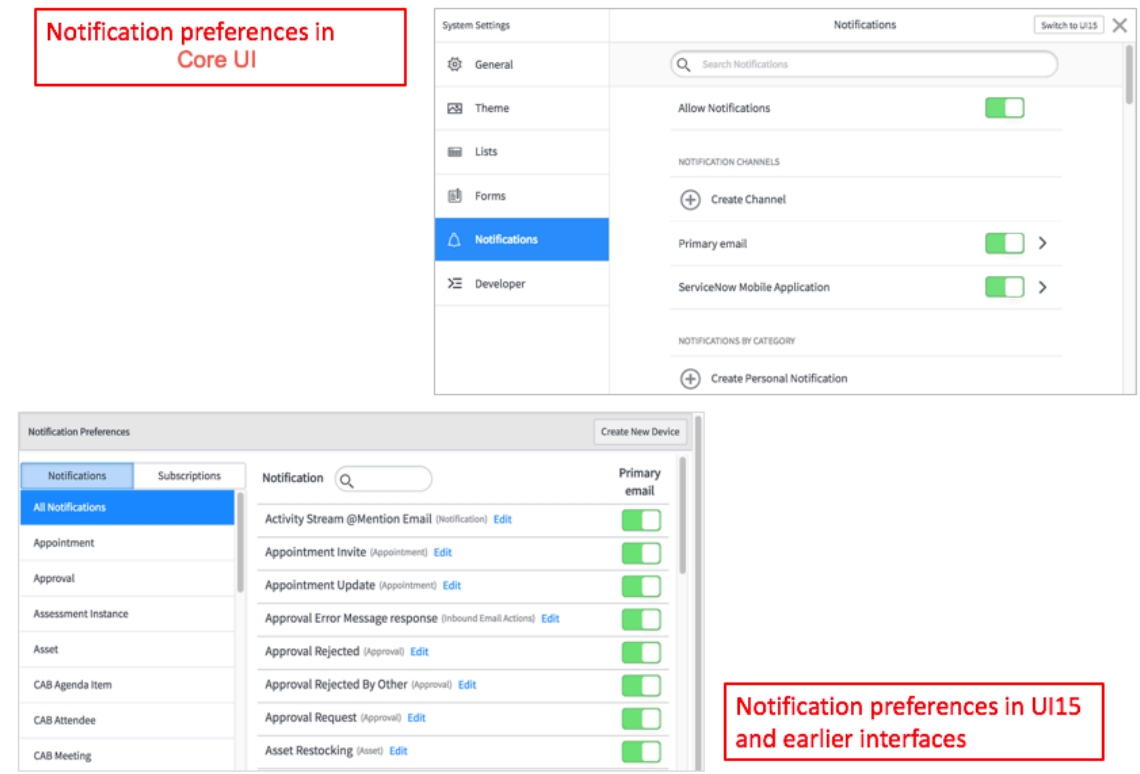
Com **Notificações** , você pode:

- PESQUISE uma notificação específica na lista de suas notificações.
- Use um comutador global para habilitar ou desabilitar todas as notificações.
- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações, bem como criar, editar ou excluir canais.
- Controle as notificações que você recebe e aplique condições para restringir a entrega de notificações.
- Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você.

## Comparação entre preferências de notificação em IU principal e interfaces anteriores

Em instâncias novas e atualizadas que usam o. IU principal, a janela Configurações do sistema é o local central para gerenciar suas preferências de notificação do Next Experience. O plug-in Interface do usuário de preferência de notificação (com.glide.notification.preference.ui) é ativado por padrão.

**Preferências de notificação em IU principal E UI15**




Em UI15 e interfaces anteriores:

- Os usuários definem preferências de notificação por meio do **Preferências de notificação** Link no formulário Usuário (**Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**).
- Os administradores criaram dispositivos de usuário e definiram preferências de notificação para usuários por meio do **Preferências de notificação** Link no formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário, acessado por meio do módulo Administração de usuários (**Administração de Usuários** > **Usuários**).

**Nota:**

Os administradores podem reverter para a interface de preferências de notificação UI15 definindo o. *glide.notification.preference.UI.enabled*propriedade como falsa.

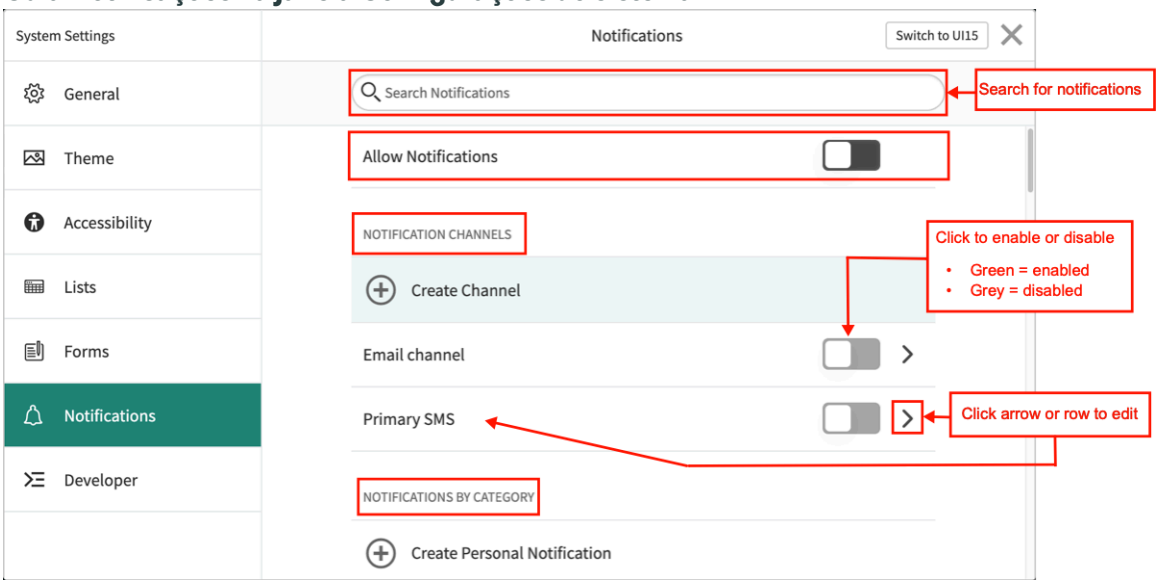
## Gerencie suas preferências de notificação em IU principal

**Nota:**

Para alternar para IU principal de Next Experience, defina a propriedade *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled*para verdadeiro.

Para acessar suas preferências de notificação, clique no ícone de engrenagem ( ) No quadro da faixa e na janela Configurações do sistema, clique em **Notificações** . Você também pode acessar as Configurações do sistema navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.

### Guia Notificações na janela Configurações do sistema




Em **Notificações** , use as configurações na tabela a seguir para gerenciar suas notificações.

| Configuração | Descrição |
|---|---|
| Pesquisar | Barra de pesquisa para localizar notificações.<br><br>Para encontrar uma notificação:<br>• Insira o nome da notificação que você está pesquisando. Quando você digita os três primeiros caracteres, o sistema retorna automaticamente uma lista de notificações correspondentes aos caracteres inseridos.<br>• Insira dois asteriscos para retornar uma lista de todas as notificações em ordem alfabética (as notificações não são organizadas por categoria). |
| | Botão global para habilitar ou desabilitar todas as notificações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Configuração | Descrição |
|---|---|
| Permitir notificações | |
| Canais de notificação | Lista de seus canais para receber notificações. Use esta seção para:<br>• Habilite ou desabilite um canal usando seu comutador de alternância. Se você desabilitar um canal, as notificações não serão entregues por meio desse canal.<br>• Adicione canais usando o. **Criar canal** opção.<br>• Modifique as informações do canal . Clique na linha do canal ou na seta para a direita ( **>** ) ao lado do canal apropriado para editá-lo ou excluí-lo. |
| Notificações por categoria | Lista de categorias de notificação que identificam e agrupam notificações relacionadas. Cada categoria contém as notificações que você pode assinar.<br>Para exibir as notificações em uma determinada categoria, clique na linha da categoria ou na seta para a direita ( **>** ) ao lado da categoria apropriada. Você pode:<br>• Editar configurações para uma notificação:<br>○ Habilite ou desabilite canais para a notificação selecionada.<br>○ Aplicar condições de notificação , como cronogramas e filtros, que afetam a entrega da notificação.<br>• Criar notificações pessoais , que são assinaturas de notificações específicas que são importantes para você. |

**Nota:** As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

### Notificações baseadas em assinatura

As notificações baseadas em assinatura permitem que os usuários assinem proativamente itens que lhes interessam e cancelem a assinatura de mensagens que não são obrigatórias.

Os usuários também podem especificar canais de notificação adicionais que cada uma de suas notificações pode ser configurada para usar.

Para que os usuários possam gerenciar as notificações que são enviadas a eles, os administradores devem criar notificações por e-mail nas quais os usuários podem assinar. Os administradores também podem tornar as notificações baseadas em assinatura obrigatórias para que os usuários não possam cancelar a assinatura delas. Em seguida, os usuários podem assinar ou cancelar a assinatura das notificações e adicionar cronogramas e filtros à assinatura para limitar as notificações que podem ser recebidas.

As notificações que os administradores marcam como assináveis estão disponíveis automaticamente nas configurações de notificação do usuário. Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

Os administradores devem criar notificações baseadas em assinatura quando não quiserem especificar usuários para uma notificação e quiserem permitir que os usuários se inscrevam proativamente na notificação.

**Nota:** As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Plug-in Assinaturas 2,0

O plug-in Notificações baseadas em assinatura 2,0 deve estar ativo para usar notificações assináveis. Este plug-in está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

O plug-in instala a tabela Assinatura de notificação [sys_notif_subscription], que contém as assinaturas do usuário para todas as notificações.

## Assinaturas e preferências de notificação

Os usuários podem assinar notificações disponíveis por meio de suas preferências de notificação. Em IU principal, todos os usuários podem definir e modificar suas preferências de notificação por meio do **Notificações** Da janela Configurações do sistema.

### Criar notificações pessoais

Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você. Você pode aplicar condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação pessoal e também habilitar ou desabilitar os canais para entrega.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

**Nota:**

Para alternar para IU principal de Next Experience, defina a propriedade *`glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled`*para verdadeiro.

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma notificação pessoal é uma notificação assinável que você pode personalizar adicionando condições. Você pode atribuir à notificação um nome que seja significativo para você e filtrar as informações recebidas nessa notificação.

**Nota:** Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione **Criar notificação pessoal** .
3. Preencha o formulário Nova notificação pessoal (consulte a tabela).

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome descritivo para sua notificação pessoal. Use um nome significativo para diferenciá-lo das notificações do sistema. |
| Notificação | A notificação a ser assinada. Você pode assinar somente notificações configuradas para permitir assinaturas. Dependendo da notificação selecionada, o. **Tabela** , **Registro afetado** . **Quando enviar** os campos são exibidos. |
| Tabela | A tabela do banco de dados à qual a notificação está vinculada. |
| Registro afetado | O registro específico no qual a notificação se baseia. Este campo aparece quando você seleciona uma notificação que tem um registro afetado (por exemplo, uma notificação para um registro de problema que tem vários ICs afetados). Clique no ícone de pesquisa, selecione a tabela e o documento específico (registro) nessa tabela e clique em **OK** . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Enviar quando | Outra condição que deve ser atendida para enviar a notificação. Por exemplo, você pode criar um filtro cujas condições enviam notificações quando um incidente com uma prioridade de **1 - Crítico** está aberto devido a um problema de rede. |

4. Selecione **Save** (Salvar).
   No exemplo a seguir, observe a categoria na qual o sistema colocou a notificação pessoal.
   O sistema cria a notificação pessoal e a adiciona à categoria de notificação apropriada.
5. Habilite ou desabilite os canais para sua notificação pessoal.
6. Navegue de volta para a lista de notificações da categoria selecionando a seta para trás esquerda ( **Menos de** ) na parte superior do formulário.
   Observe que suas Notificações pessoais estão listadas acima das Notificações do sistema na categoria fornecida.
7. Para voltar, selecione a seta para trás à esquerda ( **Menos de** ) na parte superior do formulário ou selecionando **Notificações** .

### Crie um provedor de serviços

Os administradores podem configurar provedores de serviço para dispositivos que usam SMS.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Importante:** Os provedores de serviços, como AT&T e Verizon, podem em breve descontinuar o. **e-mail para texto** funcionalidade. Consulte Uso do Notify com SMS Para entrega de SMS.

Os administradores também têm a opção de configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

#### Procedimento

1. Navegue até a tabela Provedor de serviço de notificação [cmn_notif_service_provider] inserindo `cmn_notif_service_provider.list` no filtro do navegador de aplicações.
2. Preencha ou altere os campos no formulário (consulte a tabela).
3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione **Salvar** Na página Preferências de notificação.

#### Campos do formulário Provedor de serviço de notificação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome configurado do provedor de serviços. |
| Tipo | Tipo de dispositivo, neste caso **SMS** . |
| Ativo | Habilita ou desabilita este dispositivo de notificação. |
| Notificação avançada | Remove todas as opções anteriores e exibe o. **Script avançado** campo. |
| Script avançado | Usado para notificações personalizadas que executam um script em vez de construir um SMS/e-mail tradicional. Isso é usado quando todas as mensagens SMS de saída devem ser executadas por meio de um hub de SMS central, em vez de serem enviadas diretamente |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | da instância para o provedor de SMS. Os usuários avançados podem criar um script neste campo que enviará uma notificação para um pager numérico de estilo antigo que não pode receber comunicações por SMS. Este campo raramente é usado e emprega scripts avançados. Entre em contato com seu representante para ajudá-lo com qualquer script de SMS avançado. |
| Construir endereço manualmente | Remove as opções de prefixo e sufixo e exibe o. **Script de construção** campo. |
| Script de construção | O permite que você crie o script da construção do endereço de e-mail como faria em uma regra de negócios. Por exemplo, `current.phone_number e def@text.att.net` construiria um endereço de e-mail de `abc2223334444def@text.att.net` .<br><br>**Nota:** `Atual` é uma referência ao dispositivo, não ao provedor de serviços, portanto `phone_number.current` a variável que usa o dispositivo `phone_number` valor. |
| Prefixo de E-mail do Provedor de SMS | Coloca o texto fornecido antes do número de telefone especificado do dispositivo; por exemplo: `PREFIX2223334444@text.att.net` |
| Sufixo de E-mail | Coloca o texto fornecido após o sinal " at"; por exemplo: `2223334444 NO SUFIXO` |
| Variáveis de Dispositivos de Notificação | Atributos opcionais de um dispositivo SMS usado dentro de um provedor de serviço SMS **Script avançado** . Isso é usado para entregar notificações por SMS para uma tecnologia de distribuição de SMS interna. Este é um procedimento de script avançado e não é necessário para configurar provedores de SMS externos. |

### Selecione um provedor de serviços

Você pode configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e abra o registro de qualquer usuário.
2. Em *Links relacionados* , clique em **Preferências de notificação** E clique em um dispositivo de notificação por SMS.
3. Se nenhum dispositivo SMS estiver presente, clique em **Novo dispositivo** e configure um.
4. Selecione o provedor de serviços apropriado e clique no ícone de referência do *Provedor de serviços* campo. Os provedores de serviço são salvos na tabela Provedor de serviço de notificação [cmn_notif_service_provider]. Somente provedores ativos estão visíveis.

### Script avançado de notificação por SMS

Você pode usar esses objetos e seus atributos em seus scripts de notificação avançada no formulário Provedor de serviço de notificação por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Objetos e atributos

| Objeto | Atributos de exemplo |
|---|---|
| atual | • número.atual<br>• current.assigned_to<br>• current.company<br>• estado.atual |
| e-mail | • email.notify<br>• Source.sourceTable<br>• E-mail.contentType<br>• anexos.e-mail<br>• E-mail.html<br>• Cabeçalho.dataVersionHeader<br>• UID.e-mail<br>• AllowSavingNoRecipientEmail<br>• destinatários.e-mail<br>• e-mail.ignorar<br>• salvar.e-mail<br>• cabeçalhos.e-mail<br>• SYSID.e-mail<br>• E-mail.attachmentLimits<br>• email.class<br>• SYSID.e-mail<br>• Texto.Texto<br>• E-mail.hashCode<br>• peso.e-mail<br>• e-mail.igual<br>• LogEmail.logEmail<br>• redefinir.e-mail<br>• aguardar.e-mail<br>• corpo.e-mail<br>• SMSExt<br>• e-mail.marca d'água<br>• TextBodyLegado<br>• Cabeçalho.sourceHeader<br>• assunto.e-mail |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Objetos e atributos

| Objeto | Atributos de exemplo |
|---|---|
| | • email.instance<br>• importância.e-mail |
| dispositivo | • device.service_provider<br>• device.group<br>• device.order<br>• sys_id.device<br>• sys_updated_by<br>• dispositivo.sys_created_by<br>• primary_email<br>• device.schedule<br>• device.name<br>• dispositivo.sys_created_on<br>• endereço.e-mail_device<br>• dispositivo.ativo<br>• device.phone_number<br>• sys_mod_count<br>• sys_updated_on<br>• device.user<br>• sys_meta.device.sys_meta<br>• device.type |

Tradução automática

### Tornar uma notificação obrigatória

Para impedir que os usuários desativem ou excluam uma assinatura de uma notificação, torne a notificação obrigatória.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você torna uma notificação obrigatória, a notificação é bloqueada nas preferências de notificação do usuário, impedindo que o usuário remova ou cancele a assinatura da notificação, filtrando-a ou mude a programação.

Os usuários recebem notificações obrigatórias mesmo que desativem as notificações.

**Nota:** As notificações obrigatórias se aplicam somente ao dispositivo primário do usuário. Não é possível tornar uma notificação obrigatória para dispositivos secundários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o. **Obrigatório** campo.

   **Nota:** Este campo não é exibido por padrão.

   a. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário.**

   b. Selecione **Obrigatório** e a ordem em que você deseja que o campo apareça.

   c. Selecione **Save** (Salvar).
   Para obter mais informações sobre como configurar o layout do formulário, consulte Configuração do layout do formulário.

4. Selecione **Obrigatório** caixa de seleção.

   Quando um usuário verifica suas preferências de notificação, o botão de controle da notificação obrigatória está ativado e é somente leitura.

## Forçar o envio de uma notificação

Para forçar o envio de uma notificação para os usuários especificados, habilite a entrega forçada.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forçar uma notificação significa que os usuários relevantes receberão a notificação, mesmo que não tenham assinado a notificação ou tenham desabilitado a assinatura. Além disso, os usuários recebem a notificação, mesmo se o **Notificação** o campo está definido como **Desabilitar** .

**Nota:** A entrega forçada se aplica somente ao dispositivo primário do usuário. Você não pode forçar o envio de uma notificação para dispositivos secundários.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o. **Entrega forçada** campo.

   **Nota:** Este campo não aparece por padrão.

   a. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário.**

   b. Selecione **Entrega do formulário** e a ordem em que você deseja que o campo apareça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Save** (Salvar).
Para obter mais informações sobre como configurar o formulário, consulte Configuração do layout do formulário.

4. Selecione **Entrega forçada** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.

Ao contrário de usar o. **Obrigatório** forçar a entrega não bloqueia a preferência do usuário nem impede que o usuário cancele a assinatura da notificação.

### Crie um filtro de notificação

Os filtros de notificação permitem que um usuário controle a entrega de mensagens criando condições especiais em várias tabelas em um único filtro reutilizável.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, você pode criar um filtro que controla a entrega de mensagens quando incidentes ativos, problemas e solicitações de mudança para problemas de rede atingem um estado crítico. Para IU principal, Filtros para notificações ou canais são definidos por meio da guia Notificações da janela Configurações do sistema. Para obter detalhes, consulte Aplicar condições de notificação.

**Nota:** O sistema aplica as condições de filtro do usuário depois que as condições do administrador forem avaliadas. Se as condições do administrador falharem, o sistema ignorará os filtros de notificação.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Filtros de Notificações** e criar um registro.
2. Em *Condições de notificação* lista relacionada do novo registro, crie e envie condições de filtro em uma ou mais tabelas.
3. Repita o procedimento para criar condições adicionais em outras tabelas para este filtro.

### Filtre notificações do dispositivo usando uma programação

Você pode associar dispositivos, como E-mail, SMS e Voz, a cronogramas que definem quando os dispositivos podem e não podem receber notificações.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações que são acionadas fora dos dias e horários programados para o dispositivo não são enfileiradas para entrega posteriormente. Por exemplo, se um administrador selecionar **Dias da semana** Para um dispositivo de e-mail, o dispositivo recebe notificações por e-mail acionadas entre segunda e sexta-feira. Se as notificações forem acionadas no sábado, elas não serão entregues no dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Defina cronogramas conforme necessário usando **Scheduler do Sistema** > **Agendamentos** > **Agendamentos**.
2. Adicione ou edite um dispositivo.
3. Configure o formulário Novo dispositivo para administrador do sistema e adicione o. **Programação** campo.
4. Em **Programação** , selecione a programação do dispositivo.
5. Selecione **Enviar**.

## Edite a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação existente

Você pode atualizar uma programação ou filtro que foi criado anteriormente para uma notificação por e-mail.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para editar a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação existente:

### Procedimento

1. Na tela Preferências de notificação, selecione a mensagem de notificação a ser editada.
   Não é possível editar atributos de uma mensagem obrigatória.
2. Faça as mudanças apropriadas no formulário.
3. Selecione **Atualizar**.

## Criar canais de notificação

Você pode adicionar canais para receber suas notificações. Um canal de notificação é uma conta de e-mail ou sistema de mensagens de voz ao qual você tem acesso.

### Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os canais de notificação incluem endereços de e-mail, provedores de serviço para mensagens SMS e aplicações móveis. Você pode criar canais de notificação de voz para oferecer suporte a aplicações como Notify.

**Nota:** Se você estiver usando o. ServiceNow ou uma aplicação de push personalizada, você não precisa criar um canal de push para seu dispositivo móvel. O sistema cria automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você faz login inicial na sua instância a partir do seu dispositivo móvel.

### Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione **Criar canal** .
3. Preencha os campos no formulário Novo canal.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome descritivo para o canal, como o dispositivo ou a conta de e-mail. |
| Tipo | O tipo de canal: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | ○ **E-mail** : para mensagens de e-mail.<br>**Nota:** Todos os usuários com um endereço de e-mail têm um canal de e-mail primário, que é criado automaticamente depois que uma notificação é enviada para eles.<br>○ **SMS** : Para mensagens SMS.<br>○ **Voz** : para mensagens telefônicas.<br>Se você estiver usando o. ServiceNow um aplicativo para celular ou um aplicativo de push personalizado, o sistema cria automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você faz login inicial em sua instância do seu dispositivo móvel. |
| Endereço de e-mail | O endereço de e-mail do canal. |
| Número de telefone | O número de telefone de mensagens SMS ou de mensagens de voz. |
| Provedor de serviço | O provedor de serviços para mensagens SMS. |

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema cria e habilita o canal e o adiciona à lista de canais de notificação.

### O que Fazer Depois
Para receber notificações em seu novo canal de notificação, você deve habilitar o canal para notificações individuais. Depois de habilitar o canal para uma notificação, você pode definir condições para controlar ainda mais as notificações que recebe no canal. Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação.

## Modificar canais de notificação

Você pode atualizar as informações do canal para suas notificações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

### Procedimento
1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, selecione a linha do canal ou a seta para a direita ( **>** ) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, atualize os campos (consulte Criar canais de notificação para obter descrições dos campos de formulário).
4. Selecione **Save** (Salvar).

### Resultado
O sistema atualiza e salva as informações do canal que você modificou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exclua um canal de notificação

Exclua um canal de notificação para que você não receba mais notificações por meio do canal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, selecione a linha do canal ou a seta para a direita ( **>** ) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, selecione **Excluir** .

#### Resultado
O sistema exclui o canal da lista de canais de notificação e não entrega mais notificações para esse canal.

### Aplicar condições de notificação

Defina várias condições e filtros para controlar as notificações que você recebe. Você também pode habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail e a entrega de notificações individuais por canal.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Habilite ou desabilite um resumo de e-mail se um resumo estiver disponível para a notificação. Um resumo do e-mail é um único e-mail que resume a atividade da notificação durante um intervalo de tempo especificado. Os administradores configuram o conteúdo resumido do e-mail para uma notificação.
- Habilite ou desabilite um canal no qual a notificação é recebida.
- Defina cronogramas e filtros pré-configurados que determinam quando você recebe suas notificações.
- Defina condições de filtro mais avançadas para limitar as notificações entregues a você.

#### Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, selecione a linha ou a seta para a direita ( **>** ) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, selecione a linha ou a seta para a direita ( **>** ) ao lado da notificação que você deseja editar.
3. **Opcional:** Habilite ou desabilite um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver disponível:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Resumo de e-mail** interrutor.
O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desativado quando o comutador está cinza.

b. Para habilitar o resumo, selecione **Intervalo** (período de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

O intervalo começa com a primeira ocorrência de atividade de notificação durante o intervalo especificado. Por exemplo, se você selecionou o Intervalo diário e a primeira notificação ocorrer às 07:00, o sistema começará a acumular notificações às 07:00 e parará às 07:00 do dia seguinte. Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo do e-mail em vez de enviar as notificações individuais que foram acionadas durante o intervalo de resumo. Se você desativou o resumo, o sistema interromperá imediatamente o acúmulo de notificações e não enviará o resumo do e-mail.

4. Ativar ou desativar um canal no qual a notificação é recebida.
5. Para aplicar condições para entrega de notificação, selecione a linha ou a seta para a direita ( **>** ) ao lado do canal para a notificação.

a. Preencha o formulário Aplicar condições.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Agendamento | Determina quando a notificação pode e não pode ser recebida. |
| Filtrar | Filtro pré-configurado com os critérios que determinam quando a notificação pode ser enviada. Por exemplo, você pode selecionar um filtro cujas condições enviam notificações quando um incidente com prioridade de **1 - Crítico** está aberto devido a um problema de rede. |
| Filtro avançado | Marque a caixa para usar o construtor de condições para criar critérios adicionais. Quando você marca a caixa de seleção, o. **Tabela** e. **Condições** os campos são exibidos. |
| Tabela | Tabela para a notificação. Por exemplo, se você selecionou uma notificação relacionada a incidentes, poderá selecionar a tabela Incidente [incidente]. |
| Condições | Defina quantas condições forem necessárias para limitar as notificações recebidas. Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente é criado para um item de configuração específico. |

b. Selecione **Save** (Salvar).

## Eventos do sistema

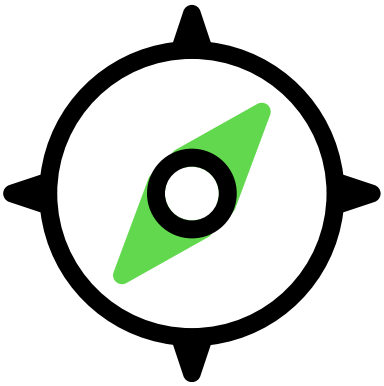
Os eventos do sistema na ServiceNow são cruciais para automatizar processos e manter a eficiência da plataforma. Eles atuam como gatilhos para regras de negócios, notificações, fluxos de trabalho e outras ações, garantindo a execução oportuna e consistente de tarefas. Ao monitorar e responder a esses eventos, as organizações podem simplificar as operações, melhorar os tempos de resposta e aprimorar as experiências do usuário.

### Iniciar

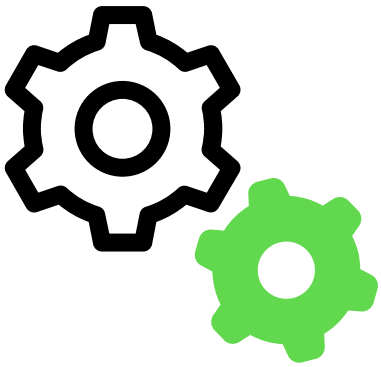
Explorar eventos do sistema | Configurando Eventos do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

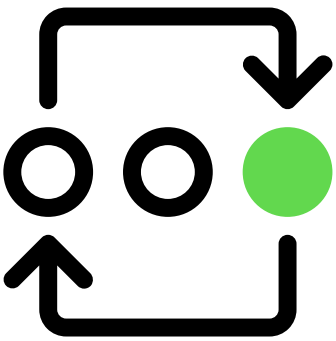


Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e como habilitar a automação de processos.



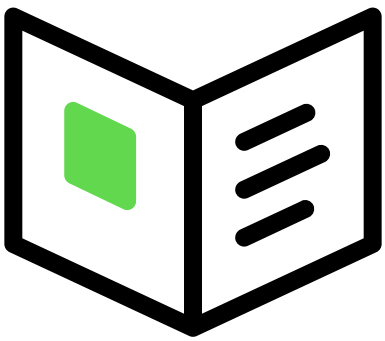
Configure e gerencie eventos do sistema para acionar ações e automatizar processos.

Gerenciar eventos do sistema



Conecte eventos do sistema a sistemas e aplicações externos para permitir a troca de dados contínua e fluxos de trabalho automatizados.

Referência de eventos do sistema



Mais informações sobre os eventos do sistema predefinidos disponíveis e seu uso.

Tradução automática

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Eventos do sistema em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorar eventos do sistema

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Eventos do sistema visão geral

Saiba mais sobre como os eventos do sistema funcionam como gatilhos para ações e como habilitar a automação de processos.

Aproveite os benefícios de aproveitar eventos do sistema executando as seguintes tarefas em sua instância:

- Criar eventos
- Registrar eventos
- Implemente o agendamento automatizado de trabalhos
- Mover um evento
- Registrar eventos
- Reprocessar eventos
- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

## Eventos do sistema usuários

### Usuários

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administrador | Os administradores aproveitam os eventos do sistema para acionar ações automatizadas e fluxos de trabalho com base em ocorrências específicas na plataforma, permitindo o processamento assíncrono e a automação responsiva. Eles podem gerar eventos por meio de scripts ou regras de negócios, registrá-los no Registro de eventos e manipulá-los usando notificações, ações de script ou fluxos. |
| Analistas de negócios | Os analistas de negócios analisam tendências e processos aproveitando eventos para capturar atividades específicas do sistema, gerar logs ou enviar dados para ferramentas analíticas para melhor tomada de decisões e melhoria de processos. |
| Diretores de conformidade | Os responsáveis de conformidade ajudam a garantir a adesão aos requisitos regulatórios usando eventos para registrar atividades críticas, gerar relatórios de conformidade ou iniciar ações corretivas quando desvios dos padrões são detectados. |
| Suporte ao cliente | Os funcionários de suporte ao cliente usam eventos do sistema para aprimorar o atendimento ao cliente, acionando respostas automatizadas às solicitações do cliente, criando tarefas de acompanhamento ou escalando casos não resolvidos para as equipes apropriadas. |
| Desenvolvedores | Os desenvolvedores criam e gerenciam eventos do sistema para integrar módulos, acionar fluxos de trabalho e implementar lógica personalizada em resposta a ações do usuário ou mudanças de registro, ajudando a garantir a extensibilidade e o comportamento dinâmico do sistema. |
| Administradores de RH | Os profissionais de RH usam eventos do sistema para automatizar os processos de RH, como notificar os funcionários sobre atualizações, gerar fluxos de trabalho de integração quando uma nova contratação é registrada ou acionar revisões de documentos durante a desativação. |
| ITSM/ITSM | Os gerentes de serviço de TI usam eventos do sistema para monitorar e automatizar processos de ITSM, como enviar notificações de |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usuários

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| | violações de ANS, escalar incidentes ou acionar fluxos de trabalho de tarefa, ajudando a garantir a entrega eficiente de serviços DE TI e a conformidade com SLAs. |
| Equipes de marketing | As equipes de marketing automatizam o engajamento do cliente usando eventos para acionar ações de campanha, como enviar e-mails promocionais ou atualizar sistemas de CRM quando condições específicas (por exemplo, interação com o cliente) são atendidas. |
| Equipes de operações | As equipes de operações monitoram e respondem a alertas operacionais ou mudanças no sistema acionando eventos que iniciam ações corretivas, como reiniciar serviços, atualizar registros do CMDB ou notificar equipes relevantes sobre cronogramas de manutenção. |
| Gerentes de projetos | Os gerentes de projeto usam eventos do sistema para acionar notificações para atualizações de projeto, criar dependências de tarefa automaticamente ou atualizar as partes interessadas quando marcos são atingidos, permitindo um melhor acompanhamento e comunicação do projeto. |
| Analistas de segurança | Os analistas de segurança aproveitam eventos do sistema para acionar respostas imediatas a incidentes de segurança, como criar alertas, gerar logs ou iniciar fluxos de trabalho de contenção em resposta a ameaças ou vulnerabilidades detectadas. |

## Eventos do sistema benefícios

### Eventos do sistema benefícios

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Permite que os usuários definam novos eventos que podem ser acionados por condições ou ações específicas, permitindo fluxos de trabalho personalizados e respostas automatizadas. | Criar um evento | Desenvolvedores, Administradores, Gerentes de serviços de TI |
| Captura a atividade de evento em logs para auditoria, depuração e monitoramento do comportamento do sistema, fornecendo informações sobre o desempenho do evento e gargalos. | Logs de eventos | Diretores de conformidade, Analistas de segurança |
| Programa trabalhos para serem executados automaticamente em horários ou intervalos específicos, garantindo que as tarefas de rotina sejam realizadas sem intervenção manual. | Implemente o agendamento automatizado de trabalhos | Equipes de operações, gerentes de serviços de TI, administradores |
| Transfere eventos entre filas ou categorias, ajudando a otimizar a prioridade de processamento e o balanceamento de carga em sistemas orientados por eventos. | Mover um evento | Desenvolvedores |
| Registra eventos personalizados ou definidos pelo sistema na plataforma para disponibilizá-los para acionar ações ou fluxos de trabalho específicos. | Registrar um evento | Desenvolvedores, Administradores |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Eventos do sistema benefícios

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Fornece a capacidade de reprocessar eventos com falha ou incompletos, garantindo a confiabilidade do sistema e minimizando o impacto de erros. | Reprocesse um evento | Equipes de operações de TI, desenvolvedores, administradores |
| Permite a transferência contínua de dados contextuais de fluxos de trabalho para notificações, garantindo que as mensagens contenham informações relevantes e acionáveis para os destinatários. | Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação | Desenvolvedores, gerentes de serviços de TI, profissionais de RH |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Eventos do sistema , consulte:

- Configuração de eventos do sistema
- Gerenciar eventos do sistema
- Referência de eventos do sistema

### Eventos do sistema

Os eventos são registros especiais que o sistema usa para registrar quando determinadas condições ocorrem e para executar algum tipo de ação em resposta às condições.

O sistema usa regras de negócios para monitorar as condições do sistema e gerar registros de eventos na tabela Evento [Sysevent], que também é conhecida como log de eventos ou fila de eventos.

As regras de negócios que geram eventos geralmente usam esta lógica de script:

Se [Some condition for true for the current record], [adicione um evento específico à fila].

Por exemplo, aqui estão algumas das condições em **evento de incidente** regra de negócio:

- Se um usuário adicionar um comentário a um registro de incidente, adicione um `incident.commented`evento.
- Se um usuário adicionar um registro de incidente, adicione um `incident.inserted`evento.
- Se um usuário atualizar um registro de incidente, adicione um `incident.updated`evento.

As regras de negócio que geram eventos usam o GlideSystem `EventQueue` método para inserir registros de evento, que normalmente contêm estas informações:

### Campos de evento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo do evento. Os nomes de evento de linha de base incluem o registro afetado e a ação de acionamento, como `incident.commented`. |
| Parm1 | Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo. |
| Parm2 | Parâmetro específico do evento que o sistema usa para passar informações de registro para outras partes do sistema, como um SYS ID de registro ou um valor de campo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de evento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela à qual o evento se aplica. Esta é a mesma tabela na qual a regra de negócio foi executada. |
| Instância | ID do registro ao qual este evento se aplica. |

Os trabalhos agendados leem periodicamente a fila de eventos e os encaminham para o manipulador apropriado para processamento. O manipulador usa informações de registros de eventos para executar algum tipo de ação, como:

- Execute uma ação de script
- Enviar uma notificação
- Acionar uma atividade de fluxo de trabalho
- Acionar um monitor de inatividade

Por padrão, o sistema fornece eventos que cobrem uma visão ampla da atividade da aplicação. Se os eventos existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá criar seus próprios eventos para observar mudanças específicas nos registros.

Para obter treinamento para desenvolvedores, consulte Execuções de script programadas e objetivos de eventos em ServiceNow® Site do desenvolvedor.

Use Painel de eventos e trabalhos do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e o sistema de processamento de trabalhos agendados.

## Processamento de eventos durante o upgrade da plataforma

Determine quais eventos serão processados durante um upgrade de plataforma configurando as seguintes propriedades:

- **event_processor.all_events_upgrade_safe** : Definir como **verdadeiro** para processar todos os eventos durante o upgrade da plataforma. Padrão: **falso** .
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events** : Configure uma lista separada por vírgulas de nomes de eventos para indicar que somente os eventos especificados são processados. Padrão: <empty>.

  Esta propriedade é relevante somente quando `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

### Registro de eventos

O registro de eventos lista os eventos que o sistema reconhece. Use eventos registrados para automatizar outras atividades, como ações de script ou notificações.

Depois de criar um novo evento e uma regra de negócios que usa o evento, você deve registrá-lo.

O registro permite que outras partes do sistema, como Notificações por e-mail e SMS E Ações de script, veja o evento na lista de eventos disponíveis e reaja ao evento quando ele ocorrer.

#### Tópicos relacionados

Registrar um evento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configurando Eventos do sistema

Planeje, configure e implemente eventos do sistema sem precisar concluir configurações extras primeiro. Siga a tarefa listada na visão geral da configuração para implementar o agendamento automatizado de trabalhos.

## Visão geral da configuração

Implemente o agendamento automatizado de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

### Implemente o agendamento automatizado de trabalhos

Implemente a estrutura de processamento de mensagens (programação de trabalhos automatizados) usando o link Registro de fila no formulário Registro de eventos.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Sistema** > **Registro de eventos**.
2. Selecione **Novo** para registrar um novo evento.

   **Nota:** Você também pode selecionar um evento existente para atualizar as configurações.

3. Clique no link Registro de fila na mensagem de faixa no formulário Registro de evento.

   **Nota:** Você também pode desabilitar a programação automatizada de trabalhos selecionando **Desabilite o Agendamento automático de trabalhos** botão o n A página de lista Registro da fila.

   Se você tiver iniciado um novo evento, a lista Registro da fila será exibida. Se você selecionou um evento existente, o novo registro Registro de fila será exibido.

4. Selecione **Novo** para criar uma nova fila.
   O formulário Registro de fila é exibido.
5. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fila | Nome da fila |
| Aplicação | Escopo da aplicação |
| Programação automática de trabalhos | Opção para implementar o agendamento automatizado de trabalhos |
| Pedido de processamento de eventos | Opção para selecionar a maneira de processar eventos<br>○ Paralelo: Processa vários eventos simultaneamente<br>○ Sequencial: Processa apenas um evento por vez. Os eventos são |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | interdependentes e podem ser processados somente após a conclusão do evento anterior<br><br>**Nota:** Depois de configurar a ordem de processamento e enviar a fila, ela não poderá ser editada. Você pode excluir a fila e criar uma nova fila. |
| Tipo de configuração de trabalho | Tipo de configuração de trabalho<br><br>**Nota:** Este campo é desabilitado quando você seleciona Sequencial como a ordem de processamento do evento. Se você selecionar Paralelo como a ordem de processamento de eventos, terá 2 opções.<br>○ Constante: Cria o número necessário de trabalhos<br>○ Escala com nó: Multiplica trabalhos pelo número de nós. Você pode usar esta opção se não souber o número de nós disponíveis |
| Fator de escala | Número total de trabalhos com base no tipo de configuração de trabalho selecionado |
| Intervalo de pesquisa | Determina com que frequência os trabalhos devem pesquisar e processar eventos desta fila |
| Descrição | Campo opcional para descrever informações relacionadas a esta fila |

6. Clique em **Enviar**.
   A lista Registro da fila é exibida. Ele também mostra a atualização feita na fila Recent.
7. Selecione a fila adicionada recentemente.
   O formulário Registro de fila é exibido.
8. Role para baixo até a seção Listas relacionadas.
9. Selecione **Status** Entrada na lista relacionada Detalhes da fila.

   **Nota:** Como a nova fila foi enviada, a entrada de Status é Ativa.

   O formulário Detalhes da fila é exibido.
10. **Opcional:** Atualize o número de trabalhos para esta fila de acordo com o requisito.
    Agora, você pode aumentar ou diminuir manualmente de acordo com os requisitos sem precisar configurar tudo e, eventualmente, evitar erros de configuração.
11. **Opcional:** Clique no link relacionado Reverter no formulário Registro de fila se quiser reverter uma fila para suas configurações anteriores sem programação de trabalho automatizada.

    **Nota:** O link relacionado Reverter será exibido somente se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. **Opcional:** Selecione **Recuperar configurações** se você quiser recuperar configurações de trabalho existentes para esta fila.

    **Nota:** Este processo só será possível se você estiver em uma configuração de programação de trabalhos automatizada.

    Se alguma fila com o nome de fila sugerido já existir na configuração de programação de trabalhos manuais, as configurações da fila existente serão recuperadas. Em seguida, você pode validá-los e atualizá-los conforme necessário.

## Gerenciar eventos do sistema

O gerenciamento de eventos do sistema envolve a criação, o monitoramento e o tratamento de eventos para impulsionar a automação e simplificar processos. Os administradores e desenvolvedores podem definir eventos personalizados, registrá-los no sistema e configurar ações ou fluxos de trabalho que respondem a esses eventos. Essa funcionalidade ajuda a garantir a execução eficiente da tarefa, ajuda a melhorar o monitoramento do sistema e permite o tratamento de erros mais robusto para maior confiabilidade operacional.

## Visão geral de gerenciar eventos do sistema

- Criar um evento

  Crie eventos do sistema personalizados.

- Mover um evento

  Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

- Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

  Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

- Registrar um evento

  Registre um evento para uma tabela específica e uma regra de negócios que aciona o evento.

- Reprocesse um evento

  Reacionar um evento para fins de teste ou diagnóstico.

## Referência de eventos do sistema

Para obter mais informações, consulte Referência de eventos do sistema.

### Criar um evento

Se você não encontrar um evento existente adequado, poderá criar o seu próprio.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócios que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

### Preenchimento do formulário de registro de evento

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do evento | Nome do seu novo evento. |
| Tabela | Tabela de banco de dados para este evento.<br>**Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem. |
| Fila | Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado.<br>Use somente letras minúsculas, sem espaços e caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, `my_queue` . Consulte Usando filas personalizadas para processar eventos . |
| Prioridade | Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta.<br>**Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desabilitá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade. |
| Acesso do solicitante | Configurações de acesso restrito do solicitante.<br>○ Restrição do solicitante: As chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente.<br>○ Acompanhamento do solicitante: As chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente. |
| Disparado por | Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Certifique-se de que haja informações suficientes para localizar seu evento novamente. |
| Descrição | Descrição resumida da finalidade do evento. |

3. Clique em **Regras de negócio** link relacionado.
4. Se você estiver criando um evento para uma tabela do sistema de base, selecione a regra de negócio de evento existente para a tabela.

**Example**
Por exemplo, selecione `sc request events`Regra de negócio para criar um evento de solicitação personalizado.

5. Se você estiver atualizando uma regra de negócios de evento existente, adicione uma nova condição ao **Script** .

**Example**
O script de exemplo a seguir adiciona um `request.commented`Evento com o SYS ID do usuário como parm1 e o nome de usuário do usuário para parm2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Se você estiver criando um evento para uma tabela personalizada, crie uma nova regra de negócios que seja executada após as operações do banco de dados.

**Example**

Por exemplo, esta regra de negócio define vários eventos para uma aplicação personalizada chamada Eventos de marketing.

**Regra de negócio de evento de amostra**

| Campo | Valor |
|---|---|
| Nome | Eventos do participante |
| Tabela | Participante [x_snc_marketing_ev_attendee] |
| Aplicação | Eventos de marketing |
| Avançado | Selecionado |
| Quando | depois |
| Inserir | Selecionado |
| Atualizar | Selecionado |
| Excluir | Selecionado |
| Script | Adicione script personalizado que:<br>○ Verifica se há uma ou mais condições no registro atual.<br>○ Chama o método gs.eventQueue() e especifica um nome de evento.<br>Consulte o exemplo de código. |

**Nota:** Se você adicionar **Condições de filtro** , **Condições da função** . ou um **Condição** valor, verifique se ele executa a regra de negócio quando esperado.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
          current.marketing_event, current.email);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
}
})(current, previous);
```

**7.** Registre o evento.

## O que Fazer Depois

Crie uma ação de script ou notificação para processar o evento.

**Tópicos relacionados**

Registrar um evento

Ações de script

### Mover um evento

Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegar até **Tudo** > **Registro de eventos**.
Uma lista de eventos registrados é exibida.

**2.** Selecione o evento que você deseja mover.
O formulário Registro de evento do evento selecionado é exibido.

**3.** Selecione **Mover para a fila padrão** para mover o evento da fila atual e acelerar sua execução.

> **Nota:** No momento, você está na fila padrão, terá **Mover para a fila de eventos adaptável** opção para selecionar.
>
> O processador pode executar apenas um evento por vez. Portanto, se você mover um evento para uma fila, ele será executado somente quando o processador estiver disponível.

**4. Opcional:** Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Eventos adaptáveis** para rastrear o tempo médio de execução dos eventos.
Você pode selecionar qualquer evento de movimentação lenta e mudar a fila conforme necessário. Você também pode registrar um evento para aparecer na lista de registro de eventos.

### Passar parâmetros de evento de um fluxo de trabalho para uma notificação

Passe dois parâmetros de evento que enviam informações sobre um registro ou registros relacionados de um fluxo de trabalho para uma notificação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e definem um novo evento para chamar.

**2.** Crie a etapa de atividade que chama o evento do seu fluxo de trabalho e atribua os dois parâmetros possíveis.
Esses parâmetros podem ser referências ou campos no registro que acionou o fluxo de trabalho, como `current.number` para o número do item da solicitação. Você também pode fazer referência com pontos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em registros em outras tabelas. Em seguida, o evento envia as informações de parâmetros para a notificação que ele aciona.

3. Recupere os parâmetros na notificação com scripts de e-mail usando `event.parm1`e. `event.parm2`. Por exemplo:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

**Example:**
Outro exemplo que usa SYS IDs fornece acesso a qualquer coisa no registro que acionou o fluxo de trabalho. Use um script como este para enviar informações sobre uma mudança ou solicitação para a equipe de suporte, por exemplo.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

**Tópicos relacionados**

Script para notificações por e-mail

### Registrar um evento

Você pode registrar um evento para uma tabela específica e uma regra de negócios que aciona o evento.

## Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Para registrar um evento, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

**Preenchimento do formulário de registro de evento**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do evento | Nome do seu novo evento. |
| Tabela | Tabela de banco de dados para este evento.<br>**Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do evento aparecem na listagem. |
| Fila | Nome da fila em que o evento é colocado quando acionado.<br>Use somente letras minúsculas, sem espaços e caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, my_queue . Consulte Usando filas personalizadas para processar eventos . |
| Prioridade | Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **Nota:** A propriedade do sistema com.glide.sysevent.priority.enabled está habilitada por padrão. Se você desabilitá-lo, o processamento de eventos não será feito por prioridade. |
| Acesso do solicitante | Configurações de acesso restrito do solicitante.<br>○ Restrição do solicitante: As chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente.<br>○ Acompanhamento do solicitante: As chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente. |
| Disparado por | Nome da regra de negócio que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Certifique-se de que haja informações suficientes para localizar seu evento novamente. |
| Descrição | Descrição resumida da finalidade do evento. |

### Reprocesse um evento

Você pode disparar o evento novamente para fins de teste ou diagnóstico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Eventos**.
2. Abra um evento.
3. Em **Links relacionados** , clique em **Reprocessar evento** .
   O evento retorna para a fila de eventos.

## Referência de eventos do sistema

Os tópicos de referência fornecem informações sobre eventos do sistema.

### Logs de eventos

O registro em log de eventos registra todos os eventos do sistema que ocorrem na ServiceNow AI Platform.

Este log fornece as seguintes informações para todos os eventos que ocorrem:

#### Log de eventos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Criado | Data e hora do evento para a localidade da máquina que executa a instância. |
| Nome | Nome do evento conforme listado no Registro de eventos. |
| URI (Identificador uniforme de recursos) | Consulta HTTP que gerou o evento. |
| Parm1 | Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário. |
| Parm2 | Valor específico do evento que depende do evento e do destinatário. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Log de eventos

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela | Tabela de banco de dados usada para este evento. |
| Processado | Data e hora em que o processamento do evento começou. Essa hora reflete o local da máquina que executa a instância. |
| Tempo de processamento | Tempo necessário para processar este evento, em milissegundos. |
| Fila | Nome da fila do processador |

### estados do evento

O estado do evento descreve onde está o evento no ciclo de vida.

### estados do evento

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Pronto | O sistema criou o evento e ele está na fila aguardando para ser processado. |
| Processado | O evento foi executado com sucesso. Um evento não aciona necessariamente nenhuma ação adicional quando processado. A funcionalidade adicional deve usar o evento. |
| Erro | O evento encontrou um erro durante o processamento. Este estado é geralmente causado por parâmetros de evento inválidos. O reprocessamento do evento pode resolver o erro. |
| Transferido | O evento foi girado para um fragmento diferente do evento [ `sysevent` ]. Quando um evento é girado, um registro duplicado é criado em um fragmento ativo para ser processado. Um trabalho agendado processa o evento quando ele é o próximo na fila, mas não é possível prever quando isso acontecerá porque vários eventos podem precisar ser processados antes dele. Portanto, você pode reprocessar o evento. Consulte Reprocesse um evento. |

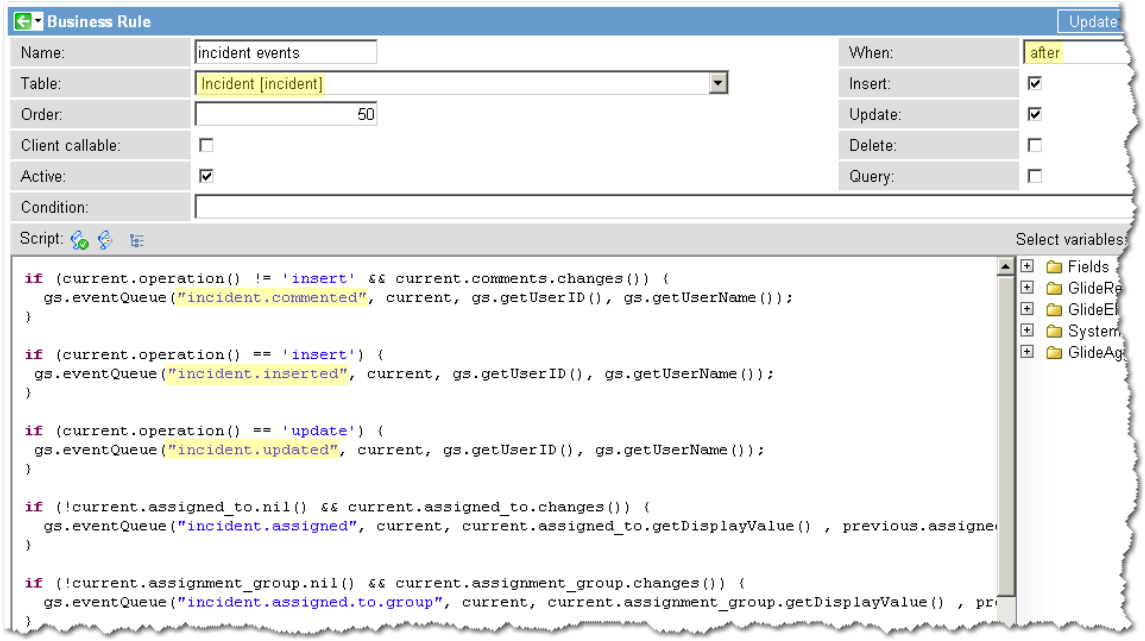
### A regra de negócios de eventos de incidente

A regra de negócios de eventos de incidente vem com o sistema e define uma série de eventos que podem ser acionados por diferentes ações na tabela Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regra de negócios de eventos de incidente




Esta regra de negócio define vários eventos, três dos quais são acionados depois que um registro na tabela Incidente é inserido ou atualizado. O primeiro script é:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

A condição neste script requer que uma mudança seja feita no **Comentários** campo em um registro de incidente existente (não inserido). Se esta condição for verdadeira, a plataforma adicionará o. `incident.commented` evento para a fila de eventos.

A segunda condição requer que um registro seja inserido antes que o evento seja adicionado à fila.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

A terceira condição é verdadeira sempre que o registro de incidente é atualizado (incluindo atualizações para **Comentários** , conforme especificado pelo primeiro script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

A parte Then de cada script, o. `gs.eventQueue` adiciona o evento à fila de eventos. Esta declaração usa a seguinte sintaxe, definida com chaves:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

. `gs.eventQueue` a função usa os seguintes parâmetros:

#### Parâmetros gs.eventQueu

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome | O nome do evento acionado, definido entre aspas. |
| Registro | O registro referenciado quando a condição no script é avaliada como *verdadeiro* . Normalmente, isso é |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Parâmetros gs.eventQueu

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | expresso como *atual* , o que significa que o registro atual no qual a regra de negócios está trabalhando. Se a regra de negócio estiver sendo acionada como parte de um trabalho agendado, use um argumento GlideRecord em seu lugar. |
| Parm 1 | Um parâmetro opcional que você pode usar para passar informações do sistema ou de registro com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `GetUserID()` Passa o SYS ID do usuário que agiu no registro atual como um valor de cadeia de caracteres. Outros scripts podem fazer referência a este valor de cadeia de caracteres como parm1 usando o formato `(event.parm1)` . |
| Parm 2 | Um parâmetro opcional que você pode usar para passar informações do sistema ou de registro com o evento. Por exemplo, a chamada de API GlideSystem `GetUserName()` passa o nome de usuário do usuário que agiu no registro atual. Outros scripts podem fazer referência a esses valores de cadeia de caracteres como parm2 usando o formato `(event.parm2)` . |

**Nota:** A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócios que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

### Eventos globais

Sua instância tem uma função global chamada `global_events()` que é acionado a partir de uma regra de negócios quando determinadas condições ocorrem.

Esta função é acionada quando sua instância é:

- Inserindo novos registros
- Atualizando registros existentes
- Adição de comentários a um registro existente
- Atribuição de um registro a um usuário
- Temporizador inativo de um registro excedido

Por exemplo, se você adicionar o script global.events(current) a uma regra de negócios no `change_request` , a instância configura automaticamente os seguintes eventos:

- change_request.inserted
- change_request.updated
- change_request.commented
- change_ request.assigned
- mudança_ request.inactive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Ações de script

Você pode usar ações de script para criar scripts no lado do servidor que executam uma variedade de tarefas, como modificar um item de configuração (IC) ou gerenciar tentativas de login com falha. As ações de script são acionadas somente por eventos.

## Configuração

Para criar uma nova ação de script, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script** e clique em **Novo** .

**Ações de script**

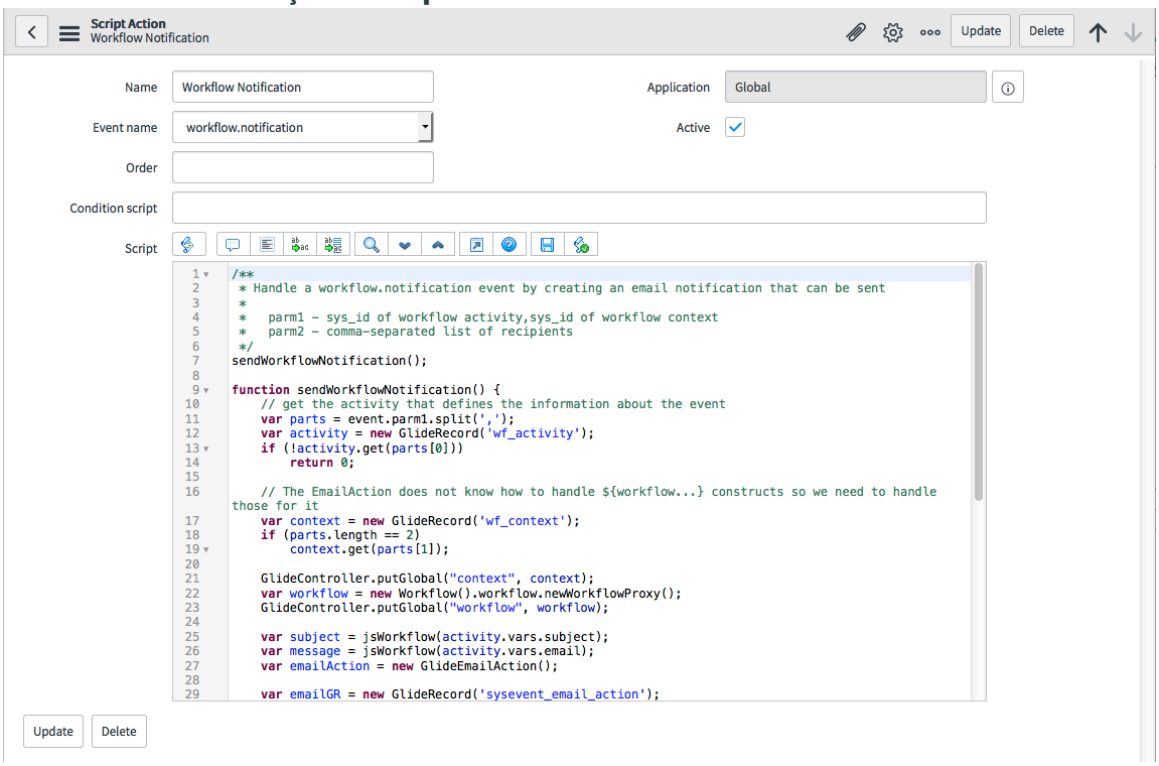
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome exclusivo para sua ação de script. |
| Aplicação | Aplicação que contém o script. |
| Nome do evento | Evento a ser usado para este script. Se você não encontrar um evento para sua ação de script que se adapte ao seu propósito, poderá criar um novo. |
| Ativo | Caixa de seleção que habilita ou desabilita a ação de script. Selecione **verdadeiro** para habilitar a ação de script. |
| Ordem de execução | Ordem na qual o script será executado. |
| Script de condição | Declaração para uma condição sob a qual este script deve ser executado. O sistema analisa somente o. **script** campo se a condição for avaliada como verdadeira. Se você decidir incluir a declaração de condição no script, deixe este campo em branco. |
| Script | Script executado quando a condição definida é avaliada como verdadeira. Dois objetos adicionais estão disponíveis neste script:<br>• `evento` : a. GlideRecord - o evento de sistema que fez com que isso fosse invocado. Se você quiser este primeiro parâmetro no evento, use `event.parm1`ou `event.parm2`para o segundo parâmetro. Para a data/hora do evento, use `event.sys_created_on`. Para obter o ID do usuário que criou o evento (se houver um usuário associado), use `event.user_id`.<br>• `atual` : a. `GlideRecord` - o evento programado em nome de (incidente, por exemplo). |

Exemplo de uma ação de script que cria uma notificação por e-mail para a atividade Fluxo de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fluxo de trabalho de ação de script




### Scripts de amostra da regra de negócios de eventos de mudança

Vários scripts são encontrados na regra de negócios de eventos de mudança de linha de base.

Esta regra de negócio define eventos que são acionados depois que uma solicitação de mudança é inserida ou atualizada.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 }

 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
 }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

## Gestão de estados

A Gestão de estados permite que um administrador defina Modelos de estado e Transições de estado que controlam como um registro tem permissão para fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados.

Um exemplo de transição de estado é quando **Estado** o campo em uma solicitação de instalações é movido do **Atribuído** estado para **Trabalho em andamento** estado.

A Gestão de estados está ativa para todas as instâncias.

### O que é um modelo de estado?

Um modelo de estado é uma lista de estados que descrevem um fluxo de trabalho de registro esperado por todo o ciclo de vida do registro. Os modelos de estado podem ser definidos para qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas. Os modelos de estado simplificam a definição das transições de estado permitidas para um tipo de tarefa específico.

Na tabela Modelo de estado [sys_state_model], defina o nome do modelo de estado e a qual tabela de tarefas o modelo de estado é aplicado. Use o construtor de condições para especificar todas as condições para aplicar o modelo de estado aos registros e qualquer condição necessária para mover entre estados.

Por exemplo, você pode definir um modelo de estado para uma nova aplicação personalizada para reservas de companhias aéreas. A aplicação personalizada tem uma tabela Solicitação de reserva [reservation_request] com 4 estados: **Em espera** , **Confirmado** , **Concluído** . **Cancelado** . Você pode definir o modelo de estado para direcionar a tabela de solicitação de reserva e definir as transições de estado para cada um dos 4 estados. Quando você habilita o modelo de estado, a lista de seleção para **Estado** o campo inclui somente as opções permitidas pelas condições nas transições de estado.

**Nota:** A Gestão de estados inclui modelos de estado de exemplo que são cópias dos modelos de estado de solicitação de mudança normal, emergencial e padrão. Por padrão, esses exemplos não estão habilitados. Use-os somente como exemplos para desenvolver um modelo de estado e transições para uma tabela de tarefas que não tenha um modelo de estado. Não habilite esses modelos de estado de exemplo para solicitações de mudança e faça mudanças neles. Isso interrompe as transições existentes para solicitações de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## O que é uma transição de estado?

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado [sys_state_transition], use o construtor de condições para criar uma lista de condições necessárias para entrar ou sair de cada estado.

Para impedir que os usuários escolham um estado inválido, qualquer tentativa de atualizar o estado de um registro será negada se violar as transições de estado, seja por meio de entrada do usuário, um script, uma API da Web, como REST ou SOAP, ou qualquer outra fonte.

As transições de estado controlam a lista de seleção do **Estado** na tabela de tarefas de destino e impedem que você escolha qualquer valor de estado que não cumpra o processo subjacente ou não atenda às condições definidas para a transição.

Por exemplo, se a condição de inserção para **Concluído** o estado é **O estado está confirmado** , Somente registros no estado Confirmado podem fazer a transição para o estado Concluído. Quando um registro está no estado Confirmado, a única opção no **Estado** a lista de seleção de campo é **Concluído** .

## Adicione um modelo de estado e transições

Adicione um modelo de estado e transições para especificar condições para mover entre estados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: state_model_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Desenvolva e teste seu modelo de estado em uma instância de não produção antes de implantá-lo na instância de produção.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de estados** > **Modelos de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Campos do modelo de estado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome descritivo deste modelo de estado. |
| Tabela | Tabela à qual este modelo de estado se aplica. |
| Aplicação | O padrão é **Global** . |
| Ordem | Ordem na qual este modelo de estado é avaliado para a tabela de destino. Os modelos de estado são avaliados em ordem numérica, do número mais baixo ao número mais alto.<br><br>Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir um novo modelo de estado posteriormente, se necessário. Por exemplo, insira 10 para o primeiro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | modelo de estado a ser avaliado, 20 para o próximo modelo de estado a ser avaliado e assim por diante. |
| Ativo | Indica que este modelo de estado está habilitado. Desmarque esta caixa de seleção até definir as transições de estado para o modelo de estado. |
| Descrição | Descrição deste modelo de estado. |
| Condição | Construtor de condições que define as condições para aplicar este modelo de estado aos registros.<br><br>Por exemplo, você pode adicionar a condição **A categoria é Rede** em comparação **A categoria é Segurança** se houver diferentes modelos de estado para solicitações de rede e solicitações de segurança. |
| Condição de saída comum | Construtor de condições que define qualquer condição comum necessária para mover de um estado para outro. |

4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
. **Transições de estado** a lista relacionada é exibida.
5. Clique em **Novo** em **Transições de estado** lista relacionada.
6. No formulário, preencha os campos.

### Campos de transição de estado

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modelo de estado | Modelo de estado que usa esta transição de estado. |
| Estado | Declare estes controles de transição, por exemplo **Pronto** ou **Em andamento** . |
| Aplicação | O padrão é **Global** . |
| Ordem | Ordem na qual esta transição de estado é avaliada. As transições de estado são avaliadas em ordem numérica, do número mais baixo para o número mais alto.<br><br>Por exemplo, se o primeiro estado predefinido for **Novo** , forneça a esse estado o número de ordem mais baixo para que as condições para entrar e sair do estado sejam avaliadas primeiro.<br><br>Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir uma nova transição de estado posteriormente, se necessário. Por exemplo, insira 10 para a primeira transição de estado a ser avaliada, 20 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | para a próxima transição de estado a ser avaliada e assim por diante. |
| Estado de Terminal | Selecionado se não houver transições deste estado. |
| Descrição | Descrição desta transição de estado.<br><br>Por exemplo, o. **Descrição** Para o estado Avaliar pode ser O novo estado pode ser movido somente para o estado Avaliar . |
| Inserir Condição | Construtor de condições que define as condições para entrar neste estado. |
| Condição de Saída | Construtor de condições que define as condições para sair deste estado. |

7. Clique em **Enviar**.
   O formulário do modelo de estado é reaberto e a nova transição é adicionada à lista relacionada.
8. Continue adicionando transições de estado para os estados restantes.
9. Ao terminar de adicionar transições de estado no formulário de modelo de estado, selecione **Ativo** e clique em **Atualizar** .

## Implementar fluxo de processo e ações de IU com um modelo de estado

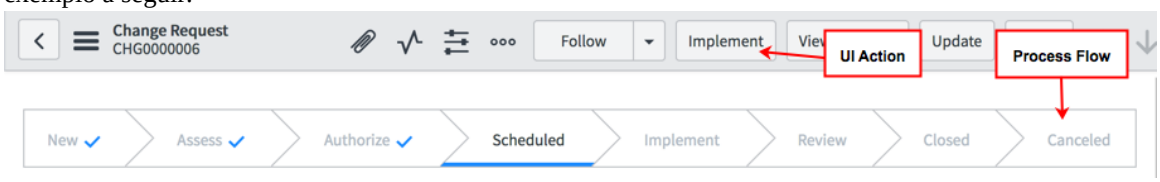
Você pode implementar um fluxo de processo e ações de IU com um modelo de estado.

### Antes de Iniciar

Função necessária: state_model_admin ou admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de estado fornecem uma maneira de limitar as opções para mover entre estados em um formulário. Se você configurar somente um modelo de estado, os usuários mudarão manualmente os estados no formulário. Etapas adicionais são necessárias para adicionar o fluxo do processo ou as ações de IU, conforme ilustrado no exemplo a seguir.




### Procedimento

1. Verifique as opções para **Estado** para a tabela e certifique-se de que você criou transições para eles.
   Para obter mais informações sobre como adicionar **Estado** opções de campo, consulte Práticas recomendadas para valores de seleção de campo de estado .
2. Depois de criar o modelo de estado, defina o fluxo do processo.
   Para obter mais informações sobre fluxos de processo, consulte Formatador de fluxo do processo .
3. Defina ações de IU conforme desejado para mover entre estados.
   Para obter mais informações sobre ações de IU, consulte Ações de IU .

### Resultado

Depois que o modelo de estado é habilitado, somente as transições de estado definidas são incluídas na lista de seleção do **Estado** E o fluxo do processo e as ações de IU são implementados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Instalado com o modelo de estado

Vários tipos de componentes são instalados com o Modelo de estado.

### Tabelas instaladas com o Modelo de estado

O modelo de estado adiciona as tabelas a seguir.

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Modelo de estado [sys_state_model] | Define o nome do modelo de estado e a tabela de destino do modelo de estado. Também define a condição para aplicar o modelo de estado a registros e qualquer condição comum para mover de qualquer estado para qualquer outro estado. |
| Transição de Estado [sys_state_transition] | Define como cada registro na tabela de destino faz a transição para (a condição de entrada) e/ou de (a condição de saída) cada estado predefinido para essa tabela. |

### Funções instaladas com o Modelo de estado

O modelo de estado adiciona a seguinte função.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

| Administrador do modelo de estado | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| [state_model_admin] | Permite que os usuários adicionem, modifiquem e excluam modelos de estado para tabelas de tarefas. | Nenhum(a) |

### Administrador do modelo de estado [state_model_admin]

Adicione, modifique e exclua modelos de estado para tabelas de tarefas.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

### Inclusões de script instaladas com o Modelo de estado

O modelo de estado adiciona a seguinte inclusão de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Inclusão de script | Descrição |
|---|---|
| TableChoiceUtils | Classe de utilitário para obter a lista de seleção de um campo de tabela. |

### Client scripts instalados com o Modelo de estado

O modelo de estado adiciona o client script a seguir.

| Client script | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Preencha as Opções de estado | Transição de Estado [sys_state_transition] | . **Estado** opções de campo no registro de destino. |

### Regras de negócio instaladas com o Modelo de estado

O modelo de estado adiciona as seguintes regras de negócios.

| Regra de negócios | Tabela | Descrição |
|---|---|---|
| Defina o valor de exibição para o estado | Transição de Estado [sys_state_transition] | Define o. **Estado** valor do campo com base no modelo de estado da tabela. |
| Defina a tabela para escolher opções | Transição de Estado [sys_state_transition] | Armazena em cache o. **Estado** valor do campo da primeira tabela na hierarquia para processamento de regra adicional. |

## Métricas

Uma métrica mede e avalia a eficácia dos processos de gerenciamento de serviços de TI.

Por exemplo, uma métrica pode medir a eficácia do processo de resolução de incidentes calculando quanto tempo leva para resolver um incidente.

Muitas vezes, uma métrica pode ser facilmente obtida a partir dos dados. Para encontrar o número de incidentes criados hoje, um relatório conta o número de incidentes na tabela de incidentes com uma data de criação de hoje. No entanto, as métricas devem ser coletadas conforme os dados são atualizados. Por exemplo, determinar por quanto tempo um incidente foi atribuído a um determinado grupo requer a coleta de informações sobre mudanças de atribuição e o cálculo da duração de cada atribuição.

O plug-in Métrica fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas. Uma vez definidos, os dados da métrica são coletados e as instâncias da métrica são calculadas e armazenadas. Por exemplo, a métrica "Atribuído à duração" mede a quantidade de tempo que um incidente é atribuído a um indivíduo. Para definir essa métrica, crie uma definição de métrica do tipo "Duração do valor do campo" e selecione o campo "Atribuído a" na tabela Incidente. Uma instância de métrica é criada para cada atribuição de incidente mostrando sua duração. A emissão de relatórios sobre a duração das atribuições de incidentes se torna fácil.

Você pode relatar uma métrica usando um Trabalhar com exibições de banco de dados para emissão de relatórios que vincula a métrica à tabela na qual ela está definida.

Para instalar o plug-in Definição de métrica (com.glide.metrics), navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**, Pesquise Definição de métrica e clique em **Instalar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Definir uma métrica

Crie uma definição de métrica para uma tabela de tarefas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Metric_admin

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de métrica não geram valores para períodos de tempo anteriores à sua criação. Elas se aplicam somente a eventos que ocorrem após o estabelecimento da definição de métrica.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Métricas** > **Definições**.

   **Importante:** Não confunda essas definições de métrica com as definições de métrica do recurso Avaliações. O recurso Avaliações está relacionado a questionários. Ele não está relacionado ao recurso Métricas.

2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário Definição de métrica e selecione **Enviar** .

   **Nota:** No sistema de base, as métricas são configuradas para funcionar somente na tabela de tarefas. Para aplicar métricas às tabelas cmdb_ci, duplique a regra de negócios de eventos de métrica que atualmente é executada na tabela de tarefas da tabela cmdb_ci. Sem os eventos criados, nenhum processamento de métrica pode ocorrer.

#### Novas definições de métrica

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | O sistema gera um número de registro exclusivo para a definição da métrica. |
| Nome | Insira um nome exclusivo para descrever quais métricas são coletadas. |
| Tabela | Selecione a tabela para a qual você deseja coletar métricas. Uma métrica só pode ser aplicada a uma tabela.<br>**Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da definição de métrica |
| Campo | Selecione a coluna da tabela que você deseja monitorar quanto a mudanças. As métricas funcionam somente em campos auditados. A criação de uma métrica para um campo não auditado produz métricas não confiáveis.<br>**Nota:** Os campos que começam com "sys_" não funcionam para uma definição de métrica, exceto "sys_domain". |
| Tipo | Selecione quais valores esta métrica gera.<br>○ **Duração do valor do campo** : Este tipo de métrica mede a duração desde quando o valor do campo especificado é definido até que ele seja alterado. Uma métrica Duração do valor de campo pode especificar opcionalmente um script. O script pode retornar um valor de duração ou definir a variável de resposta como falsa para interromper o processamento da métrica. Por exemplo, as métricas de incidente de linha de base param de calcular |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | a duração quando o campo Ativo de um incidente é definido como falso. O script também pode executar qualquer outra ação, como fechar a duração de outras métricas definidas no mesmo registro. Para obter mais informações, consulte Script de duração do valor do campo de amostra.<br>○ **Cálculo de script** : Este tipo de métrica cria uma instância de métrica usando um script. O script tem acesso à linha atual na tabela (por exemplo, um incidente) e à definição da métrica. O script deve executar cálculos de métrica e inserir dados na tabela metric_instance. O cálculo não precisa resultar em uma duração. Ele pode calcular qualquer tipo de valor e armazená-lo no valor da instância de métrica. |
| Linha do tempo | Marque esta caixa para exibir a métrica em uma página da linha do tempo. Para obter mais informações, consulte Páginas da linha do tempo. |
| Ativo | Marque esta caixa para monitorar mudanças nesta métrica. |
| Descrição | Especifique quais dados a métrica monitora e suas condições. Uma boa descrição ajuda outros administradores de métricas a entender a finalidade da métrica. |
| Script | Insira o script que você deseja que a métrica execute para calcular uma duração ou executar algum cálculo na tabela metric_instance. |

## Script de duração do valor do campo de amostra

Revise a definição de métrica de Incidente em aberto existente para ver como você pode criar sua própria métrica personalizada.

Este script fornece um valor de duração ou interrompe as durações de processamento (define a variável de resposta como *falso* quando um incidente é encerrado.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
   gr.addQuery('id', current.sys_id);
   gr.addQuery('calculation_complete', false);
   gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
   gr.query();
   while (gr.next()) {
   gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
   var definition = new GlideRecord('metric_definition');
   definition.get(gr.definition);
   var mi = new MetricInstance(definition, current);
   mi.endDuration();
   }
   }
```

Tradução automática

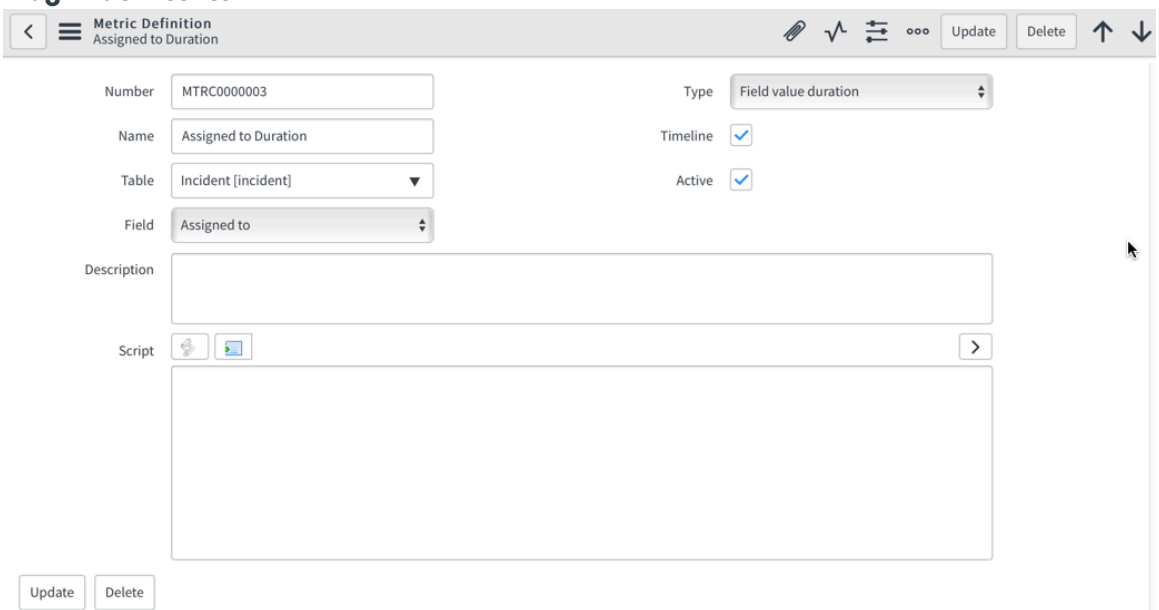
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Instância de métrica

Uma instância de métrica é um registro na tabela metric_instance. Um registro contém uma instância de uma métrica.

Os registros de instância de métrica são criados e atualizados de duas maneiras: 1) Se a métrica for uma duração, o sistema preencherá automaticamente a tabela de instância de métrica com valores de duração. 2) Se a métrica for calculada a partir de um script, o script em si deverá preencher a tabela metric_instance.

**Plug-in de métrica**




Alguns dos campos notáveis na tabela metric_instance são:

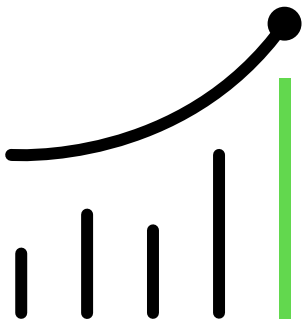
- **Definição de métrica** : a definição de métrica para a qual esta instância de métrica foi coletada.
- **Valor** : Para uma métrica "Duração do valor do campo", este é o valor do campo da tabela para o qual a duração é calculada. Por exemplo, para a métrica "Atribuído à duração", o valor é o nome da pessoa atribuída ao incidente. Para outras métricas, o valor pode ser qualquer valor calculado pela métrica.
- **ID** : Identifica o registro específico para o qual a métrica é coletada. Por exemplo, o incidente específico.
- **Duração** : Duração de tempo para uma métrica Duração do valor de campo.

## Manter e monitorar o. ServiceNow AI Platform

Mantenha sua instância funcionando sem problemas, melhore o desempenho e encontre problemas antes que eles surjam, tudo com este pacote de ferramentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Instance Scan | Desempenho da plataforma | Diagnóstico do sistema |
| --- | --- | --- |
| |  | |
| Encontre possíveis problemas de integridade e oportunidades para melhoria das práticas recomendadas em sua instância. | Otimize sua aplicação com diagnóstico e monitoramento de desempenho. | Monitore a integridade e o desempenho da sua instância. |

Tradução automática

### Instance Scan

Obtenha uma análise detalhada das configurações da instância e interrompa possíveis problemas de integridade do sistema antes que eles surjam. Usar ServiceNow. Instance Scan e garanta a estabilidade do sistema, esteja você desenvolvendo, lançando ou atualizando sua aplicação. Programe, execute e rastreie verificações de testes de ponto único a pacote completo e revise os dados fornecidos com painéis.

Consulte Instance Scan.

### Eventos

Rastreie todas as ocorrências em seu app, desde carregamentos de tela até cliques do usuário. Análise da experiência do usuário o fornece gráficos e tabelas detalhados para cada evento para mostrar onde ocorre a maior parte da atividade no seu app. Analise os principais processos em sua empresa e melhore a eficiência do usuário e o fluxo de trabalho.

Consulte Eventos do sistema.

### Desempenho da plataforma

Mantenha seu sistema otimizado e funcionando sem problemas. Use diagnósticos para rastrear tempos de processamento e resposta, velocidades e comportamentos de rede e configurações do navegador. Monitore o desempenho da plataforma, defina cotas e controle a largura de banda do sistema para garantir operações estáveis para os usuários, configure módulos de teste e muito mais.

Consulte Desempenho da plataforma.

## Instance Scan

Usar ServiceNow® Instance Scan para interrogar sua instância em busca de configurações que indicam problemas de integridade e identificar oportunidades para lidar com as práticas recomendadas. Instance Scan

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

verifica as configurações existentes e ajuda a evitar a criação de problemas de configuração futuros. Instance Scané uma ferramenta que pode ser usada como parte de suas operações de desenvolvimento, gestão de versões, bem como pré e pós-upgrades.

## Iniciar

### Explorar

Saiba mais sobre Instance Scan registros e componentes.

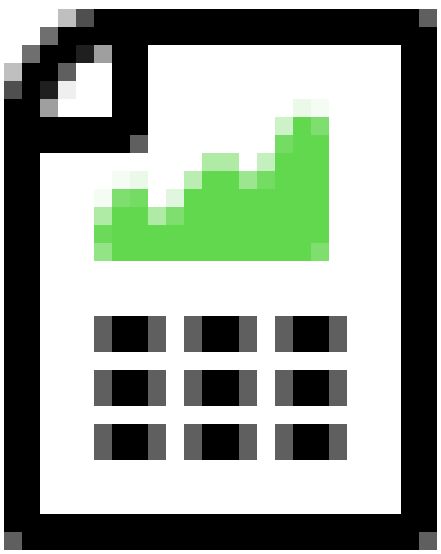
### Configurar

Execute verificações para manter um controle sobre a integridade da sua instância.

### Uso

Usar Instance Scan painel para uma representação visual em todo o sistema da integridade da sua instância.

### Referências



Saiba mais informações sobre Instance Scan.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda a perguntas sobre Instance Scan em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

## Explorando Instance Scan

Se você for novo em Instance Scan, leia esta visão geral para saber o que a ferramenta pode fazer. Siga o tutorial para criar verificações e executar verificações que usam a maioria dos conceitos básicos de Instance Scan recursos.

**Nota:** Instance Scan o não oferece suporte total à separação de domínios. As descobertas são visivelmente separadas por domínio com base no domínio do registro de origem. Para obter mais informações, consulte Domain Separation .

## Visão geral Instance Scan

Instance Scan usa os seguintes registros, componentes e tipos de verificação.

**Verificações**

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados. As verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho.Consulte Introdução às verificações para obter mais informações.

**Resultados**

Um Instance Scan o resultado relata o status e o tipo da verificação. Consulte Resultados para obter mais informações.

**Descobertas**

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação na instância.Consulte Descobertas para obter mais informações.

**Painel**

. Instance Scan o painel é uma representação visual em todo o sistema da integridade da sua instância. O painel ajuda a gerenciar e analisar os resultados completos da verificação em relação à sua instância.Consulte Painel de Verificação de instância para obter mais informações.

**Regra de cota**

Uma regra de cota determina o limite de execução de uma verificação. A regra de cota impede que a instância execute verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação executada por mais tempo do que o limite definido pela regra de cota resultará em uma falha.Consulte Regras de cota para obter mais informações.

**Verificação completa**

Para executar uma verificação para toda a instância, selecione **Executar verificação completa** . A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes em sua instância.

**Verificação de ponto**

Execute todas as verificações aplicáveis em um único registro, conjunto de atualizações ou uma aplicação selecionando **Executar Varredura de Ponto** . Por exemplo, se você executar uma verificação de pontos em relação a uma regra de negócios, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócios serão executadas e somente esse registro de destino único será verificado. Se você executar uma verificação de conjunto de atualizações ou uma verificação de aplicação, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

verificados.Consulte Execute uma verificação de app e. Execute uma verificação de conjunto de atualizações para obter mais informações.

**Verificação de teste**

Execute uma verificação de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite testar uma única verificação em vez de uma verificação completa selecionando uma única verificação e selecionando **Verificação de teste** No formulário Verificar.

## Instance Scan usuários

Instance Scan tem as seguintes funções.

| Usuários | Descrição |
|---|---|
| scan_user | A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e os resultados. |

## Benefícios do Instance Scan

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Crie verificações e pacotes de verificação para saber a integridade da sua instância | • Introdução às verificações<br>• Crie uma verificação<br>• Crie um pacote de verificações | scan_user |
| Execute verificações nas verificações criadas para revisar a integridade da instância | Executando uma verificação | scan_user |
| Verificação de verificações e verificação de pacote | • Programe uma verificação completa<br>• Programe uma verificação de pacote | scan_user |
| Monitore suas verificações para garantir que não haja problemas de integridade da sua instância | Monitorando uma verificação | scan_user |
| Gerencie e analise os resultados da verificação completa em relação à sua instância | Painel do Instance Scan | scan_user |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Instance Scan, consulte:

- Configuração da Instance Scan
- Usando a Verificação de instância
- Referências de verificação de instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Introdução às verificações

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados. As verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho.

## Tipos de verificação

Você pode criar seu cheque selecionando um desses tipos.

**Verificação de Tabela**

Selecione para criar uma verificação **Crie uma nova Verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela por vez. Você também pode incluir seu próprio script para capacidades mais complexas selecionando **Avançado** opção no formulário.

**Verificação do Tipo de Coluna**

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Crie uma nova Verificação de tipo de coluna** . . **Verificação de tipo de coluna** o tipo implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

**Verificação Somente de Script**

Selecione para criar uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna **Crie uma nova Verificação Somente script** . Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

**Verificação de linter**

Crie uma verificação de linter para identificar quaisquer problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

### Gestão de pacotes

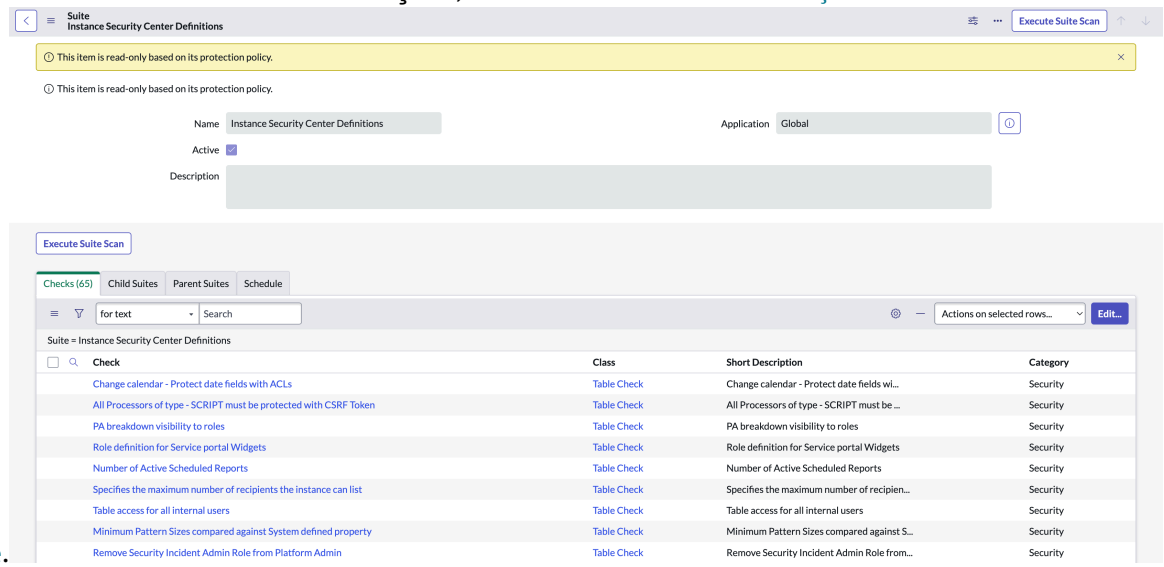
Um pacote é uma coleção de verificações e pacotes individuais que podem ser usados para uma verificação. Os pacotes podem ser criados para necessidades de negócios específicas. Todos os pacotes secundários são executados quando um pacote primário é usado em uma varredura.

Navegar até **Instance Scan** > **Pacotes**. Selecione um dos pacotes na lista.
Selecione **Executar verificação de pacote** para executar uma verificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pacote. Para obter mais informações, consulte Execute uma verificação de pacote.

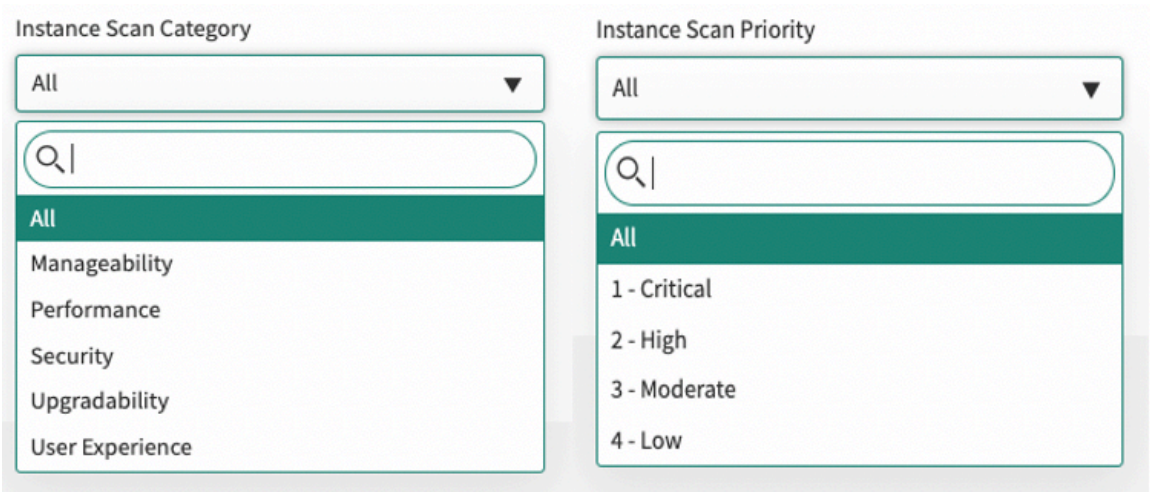



**Nota:** Alguns ServiceNow os pacotes fornecidos são pacotes protegidos e as verificações no pacote não são modificáveis. Por exemplo, se você tiver um pacote da loja de aplicativos, o pacote não poderá ser modificado. Você não pode adicionar um pacote secundário ao pacote não modificável. Mas você pode adicionar um pacote primário porque isso não afeta o pacote.

## Painel do Instance Scan

. Instance Scan o painel é uma representação visual em todo o sistema da integridade da sua instância. O painel ajuda você a gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância.

O painel oferece várias opções para filtrar os resultados da pesquisa para encontrar a descoberta de verificação exata que pode estar causando alguns problemas. . **Categoria de verificação de instância** é o seletor de filtro que mostra todas as categorias de todas as verificações que foram verificadas. Você pode selecionar o tipo de categoria de verificação que deseja que o painel exiba como parte dos resultados da verificação. **Prioridade de verificação de instância** o ajuda a selecionar o nível de prioridade dos resultados para decidir quais resultados da verificação devem ser abordados primeiro. Esse nível de prioridade é geralmente chamado de nível de classificação das verificações.

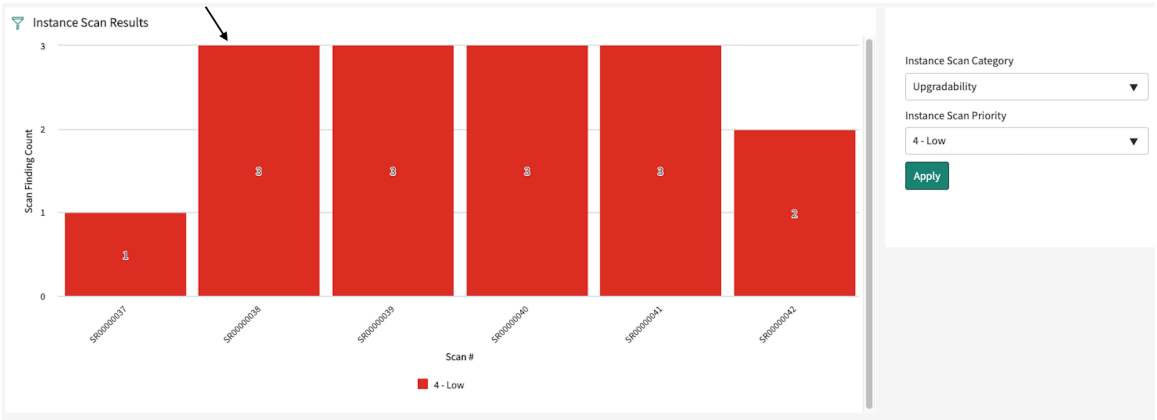



**Nota:** O painel só é aplicável a verificações completas. . **Categoria de verificação de instância** só está disponível se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

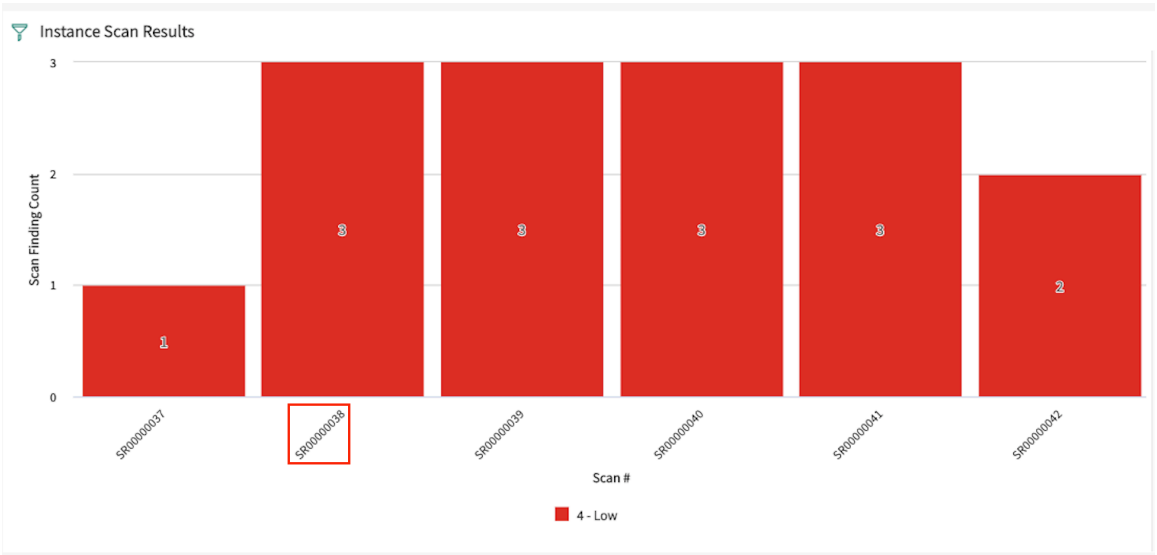
Tradução automática

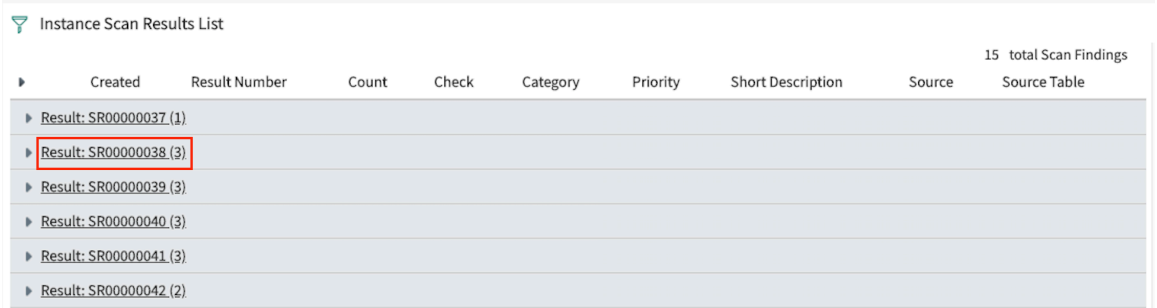
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode usar o painel para comparar os resultados das descobertas da verificação. Se você vir uma mudança repentina no número de descobertas de verificação, selecione o resultado da verificação específico na Lista de resultados da verificação.




Você pode revisar todas as descobertas da verificação que gerou um número inesperado de descobertas. Esta lista exibe todas as descobertas relacionadas a uma ou mais de todas as verificações.

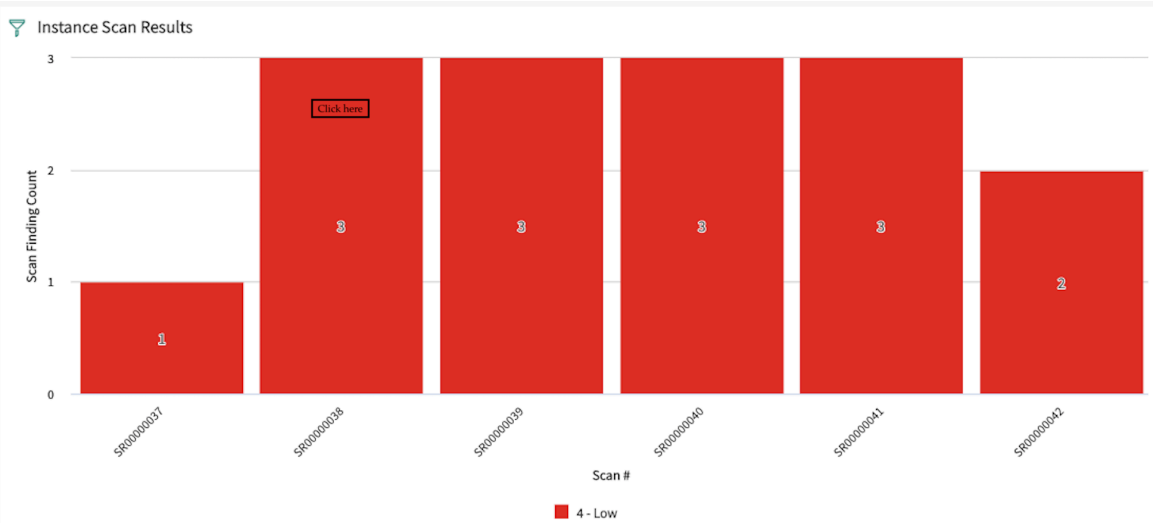



Você também pode selecionar diretamente a coluna com as descobertas necessárias para exibir a lista relacionada de uma verificação específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada. Você pode exportar os dados de exibição de lista para uma fonte externa, como um arquivo .csv ou .xlsv para comparação e análise de desempenho adicionais.

## Configuração da Instance Scan

Execute os diferentes tipos de verificações Instance Scan oferece para manter uma verificação da integridade da sua instância. Você também pode programar uma verificação completa para garantir a integridade da sua instância, mesmo sem uma sessão ativa.

**Nota:** Instance Scan verifica somente registros personalizados, mas a verificação de pontos verifica todos os registros, incluindo os registros padrão.

1. Executar verificações : Execute os diferentes tipos de verificações disponíveis de acordo com seus requisitos.
2. Verificações de programação : Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa ou de pacote, mesmo quando você não tem uma sessão ativa.
3. Varreduras do monitor : Acompanhe o status do andamento das verificações executadas e programadas.
4. Revise as verificações : Revisar suas verificações executadas com os componentes Descobertas e Resultados.

### Instance Scan políticas de limpeza de tabela

Instance Scan oferece políticas de limpeza de tabela para apagar resultados de verificação anteriores.

As políticas de limpeza são baseadas no tempo em que as verificações são criadas. O temporizador começa quando você executa uma verificação. **Limpeza de tabela** É executado na tabela Fluções automáticas [sys_auto_flush] e limpa os resultados da verificação anterior.

- Se os registros de resultado tiverem mais de 90 dias ( **7,776,000** segundos), a primeira política limpa todos os registros de resultados de verificação e registros relacionados.
- Se as condições a seguir forem verdadeiras, a segunda política excluirá todos os registros de resultado da verificação e os registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . **Tipo de verificação** . **Varredura de teste** .
- Os registros têm mais de 14 dias, e. **Idade em segundos** é igual ou maior que **1,209,600** segundos.

Você também pode modificar essas políticas inserindo qualquer período de tempo personalizado. Consulte Personalize políticas de limpeza de tabela para obter mais informações.

### Personalize políticas de limpeza de tabela

Limpo aumente os resultados da verificação anterior em um intervalo regular personalizando o período de limpeza da tabela.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Limpeza de Tabela**.
2. Selecione uma das políticas de limpeza na lista Descargas automáticas.
3. Personalize o. **Idade em segundos** campo conforme necessário.
4. Para salvar a política de limpeza de tabela personalizada, selecione **Atualizar** .

### Limite de tempo limite

Um tempo limite determina o limite de execução de uma verificação a partir da execução de verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação executada por mais tempo do que o período de tempo definido resulta em uma falha.

Se a verificação ou a verificação demorar mais do que o período definido pela regra de cota, uma mensagem de erro será exibida.

**Nota:** Por padrão, as verificações são limitadas a três horas e as verificações individuais são limitadas a 10 minutos.

Para saber como configurar esses limites, consulte Implementar um limite de tempo limite de verificação e. Implementar um limite de tempo limite de verificação.

### Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma única verificação implementando **Regras de cota de transação** . A configuração de uma regra de cota impede que sua instância execute uma verificação longa.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota de Transação**.
2. Para definir um tempo de execução definido, selecione **Tempo limite de verificação** .
3. Insira o tempo de execução definido em **Duração máxima (segundos)** e. selecione **Atualizar** .

> **Nota:** O limite de tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda considerará que ele é de 5 segundos. Por padrão, ele foi definido como 10 800 segundos.

A verificação falhará se o tempo de execução exceder o tempo limite definido. Para obter mais informações sobre o tipo de verificação que você deseja executar, consulte Configuração da Instance Scan .

## Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma verificação individual implementando a propriedade do sistema de tempo limite. A configuração de um limite de tempo limite impede que sua instância execute uma verificação longa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista Propriedades do sistema, selecione `glide.scan.process_check.time_out`.

> **Nota:** Se `glide.scan.process_check.time_out` não está presente na lista, consulte Crie uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação para obter mais informações.

3. Em **Valor** defina o tempo de execução da verificação em segundos.

> **Nota:** O limite de tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda considerará que ele é de 5 segundos. Por padrão, ele foi definido como 10 800 segundos.

### Resultado

Um limite de tempo limite para uma verificação é definido pelo usuário. As verificações individuais serão canceladas depois que o limite de tempo definido exceder.

## Crie uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação

Crie uma nova propriedade de limite de tempo limite para uma verificação se `glide.scan.process_check.time_out` a propriedade do sistema não está presente. A configuração de um limite de tempo limite impede que sua instância execute uma verificação longa.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite.
3. No campo **Nome**, insira `glide.scan.process_check.time_out`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Valor** , insira o tempo de execução da verificação em segundos.

> **Nota:** O limite de tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda considerará que ele é de 5 segundos. Por padrão, ele foi definido como 600 segundos.

## Usando a Verificação de instância

Execute e programe as verificações a seguir na Verificação de instância. Você também pode analisar os resultados das verificações em sua instância em um painel.

### Crie uma verificação

Crie suas próprias verificações implementando o procedimento a seguir.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_admin

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Novo** No menu de contexto Verificações.
   A lista Verificar interceptador é exibida.
3. Selecione um dos tipos de verificações disponíveis.
   Consulte Tipos de verificação para obter mais informações.

> **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação existente, o. **Versão** o campo incrementa a si mesmo. A nova versão fornece um histórico de mudanças. Você também pode saber qual versão específica da verificação foi executada com uma determinada verificação.

### Crie uma verificação de tipo de tabela

Selecione para criar uma verificação **Crie uma nova Verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela por vez. Você também pode incluir seu próprio script para capacidades mais complexas selecionando **Avançado** opção no formulário.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Crie uma verificação.

#### Procedimento

1. Selecione **Crie uma nova Verificação de tabela** .
2. No formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de verificação. |
| Aplicação | Aplicação que tem o registro de verificação. |
| Categoria | Categoria do registro de verificação. |
| Prioridade | Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| Versão | Versão atual do registro de verificação.<br><br>**Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o. **Versão** o campo incrementa a si mesmo. |
| Ativo | Opção para ativar este registro de verificação. |
| Descrição Resumida | Descrição obrigatória sobre os registros de verificação. |
| Descrição | Informações adicionais sobre os registros de verificação. |
| Detalhes da resolução | Diretriz para evitar que a verificação seja executada em uma ou mais tabelas. |
| Tabela | Tabela consultada para esta verificação. |
| Condições | Condições que filtram registros em uma tabela. São verificados somente os registros que atendem aos critérios. |
| Avançado | Opção para executar o script definido em cada registro que corresponda à condição e controle quando uma descoberta é gerada se **Avançado** é verdadeiro. Se **Avançado** é falso, uma descoberta é gerada para cada registro que corresponde à condição na tabela definida. |
| URL da documentação | Link da documentação para os detalhes da verificação.<br><br>**Nota:** Um scan_user não pode editar o. **URL da documentação** campo. |
| Condição para execução | Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada. |
| Tabela | Tabela da qual os registros serão verificados |
| Condições | Condições que determinam quais registros serão executados |
| Script | O script que é executado em cada registro que corresponde à condição na tabela definida.<br><br>**Nota:** Este campo será exibido somente se **Avançado** está marcada. |

Tradução automática

### Crie uma verificação de tipo de coluna

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Crie uma nova Verificação de tipo de coluna** . . **Verificação de tipo de coluna** o tipo implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Crie uma verificação.

## Procedimento

1. Selecione **Crie uma nova Verificação de tipo de coluna** .
   Um formulário Novo registro é exibido.
2. No formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de verificação. |
| Aplicação | Aplicação que tem o registro de verificação. |
| Categoria | Categoria do registro de verificação. |
| Prioridade | Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas. |
| Versão | Versão atual do registro de verificação.<br>**Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o. **Versão** o campo incrementa a si mesmo. |
| Ativo | Opção para ativar este registro de verificação. |
| Descrição Resumida | Descrição obrigatória sobre os registros de verificação. |
| Descrição | Informações adicionais sobre os registros de verificação. |
| Detalhes da resolução | Diretriz para evitar que a verificação seja executada em uma ou mais tabelas. |
| Tipo de Coluna | Tipo de coluna consultado para esta verificação. |
| URL da documentação | Link da documentação para os detalhes da verificação.<br>**Nota:** Um scan_user não pode editar o. **URL da documentação** campo. |
| Condição para execução | Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada. |
| Tipo de Coluna | Tipo de colunas que serão executadas. |
| Script | Script que é executado em cada registro em uma tabela que contém um campo do tipo de coluna definido. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Criar uma verificação somente de script

Selecione para criar uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna **Crie uma nova Verificação Somente script** . Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Crie uma verificação.

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação somente de script é executada somente durante uma verificação completa e é executada apenas uma vez durante uma verificação.

## Procedimento

1. Selecione **Crie uma nova Verificação Somente script** em **Verifique o Interceptador** lista.
2. Neste formulário, preencha os campos.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de verificação. |
| Aplicação | Aplicação que tem o registro de verificação. |
| Categoria | Categoria do registro de verificação. |
| Prioridade | Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas. |
| Versão | Versão atual do registro de verificação.<br>**Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o. **Versão** o campo incrementa a si mesmo. |
| Ativo | Opção para ativar este registro de verificação. |
| Descrição Resumida | Descrição obrigatória sobre os registros de verificação. |
| Descrição | Informações adicionais sobre os registros de verificação. |
| Detalhes da resolução | Diretriz para evitar que a verificação seja executada em uma ou mais tabelas. |
| URL da documentação | Link da documentação para os detalhes da verificação.<br>**Nota:** Um scan_user não pode editar o. **URL da documentação** campo. |
| Condição para execução | Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada. |
| Script | Opção para gravar um script personalizado para gerar descobertas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie uma verificação de linter

Crie uma verificação de linter para identificar quaisquer problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

## Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_admin.

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Crie uma verificação.

## Procedimento

1. Selecione **Crie uma nova Verificação de linter** .
2. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de verificação de linter**

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de verificação. |
| Aplicação | Aplicação que tem o registro de verificação. |
| Categoria | Categoria do registro de verificação. |
| Prioridade | Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas. |
| Versão | Versão atual do registro de verificação.<br>**Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o. **Versão** o campo incrementa a si mesmo. |
| Ativo | Opção para ativar este registro de verificação. |
| Descrição Resumida | Descrição obrigatória sobre os registros de verificação. |
| Descrição | Informações adicionais sobre os registros de verificação. |
| Detalhes da resolução | Diretriz para evitar que a verificação seja executada em uma ou mais tabelas. |
| URL da documentação | Link da documentação para os detalhes da verificação.<br>**Nota:** Um scan_user não pode editar o. **URL da documentação** campo. |
| Condição para execução | Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada. |
| Script | O script que é executado em cada registro que corresponde à condição. Por padrão, este campo tem um objeto de mecanismo para usar. Este objeto de mecanismo contém outros objetos como descoberta.mecanismo que você pode chamar |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | engine.finding.increment() para incrementar manualmente o. **Contagem** nessa descoberta específica. Outro objeto é atual.mecanismo Que é o GlideRecord atual que a verificação estaria exibindo durante a execução.<br><br>**Nota:** Este é novo no Quebec versão, onde anteriormente você chamaria descoberta e. atual diretamente. |

### Scripts de verificação de linter avançados

Os scripts de verificação do Linter ajudam você a escrever verificações que procuram problemas em scripts. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, ela fornece uma árvore de sintaxe abstrata para seu código. Você pode usar esta árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código, como muitas instruções If aninhadas ou usos de API lenta em um loop while.

## Uso de verificação do Linter

As verificações de Linter têm um objeto exclusivo para usar chamado RootNode . Este é o nó raiz da árvore de sintaxe abstrata (AST) analisada para o script do registro atual. Este objeto tem muitas funções, mas visita a função é a mais importante. . visita a função usa uma função de retorno de chamada como um parâmetro que é chamado em cada nó da árvore. A função de retorno de chamada usa um nó como um parâmetro que representa o nó atual durante sua iteração. Você pode retornar falso da função de retorno de chamada para parar de iterar a árvore mais cedo, caso contrário, ele continuará visitando todos os subnós na árvore do nó chamado visita ativado.

Por exemplo, se você quiser verificar uma API descontinuada chamada BadFunction() . Você pode escrever uma Verificação de Linter com um script no exemplo a seguir:

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Quando você executa uma verificação com esta Verificação de Linter, ele verifica todos os registros na verificação com um campo de script. Por exemplo, se um registro nessa verificação tiver um script parecido com o seguinte, a verificação selecionará uma descoberta para este registro.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

### Funções do nó

A seguir está uma lista de funções disponíveis para chamar o objeto de nó.

- `GetRootNode()` : Obtém o nó raiz da árvore para este nó
- `GetParent()` : Obtém o pai deste nó
- `GetLineNo()` : Obtenha o local do número de linha para este nó
- `GetColumnNo()` : Obtenha o local do número da coluna para este nó
- `ToSource()` : Obtenha a origem deste nó. A origem é baseada neste nó e em seus secundários
- `Nome()` : Obtenha o nome do tipo de nó deste nó. Por exemplo, uma chamada de função na origem é tokenizada como um nó com o nome do tipo "CALL"

  **Nota:** Os valores de `GetTypeName()` São de diferentes tipos de nós em uma árvore de sintaxe abstrata (AST). Os valores possíveis vêm do analisador AST do Rhino.

- `GetNameIdentifier()` : Se o tipo de nó desse nó for "NOME", retorne o identificador, que é o valor da cadeia de caracteres do próprio nome. Um nó "NOME" representa um nome simples que não é uma palavra-chave, como um nome de função ou um nome de variável.

  **Nota:** Se este nó não for um nó DE NOME, o resultado será nulo.

- `GetAbsolutePosition()` : Obtém a posição absoluta deste nó. A posição absoluta é o número de caracteres desde o início do script até este nó
- `CompareTo (outro)` : Compare este nó com outro nó. O nó com uma posição absoluta e comprimento maiores será o maior em comparação. `outro` é um nó a ser comparado com este nó
- `Visita (callbackFunction)` : Visite cada nó na subárvore a partir deste nó e execute a função de retorno de chamada fornecida em cada nó. `FunçãocallbackFunction` é uma função que será executada em cada nó na subárvore deste nó. Esta função de retorno de chamada usa um LinterCheckAstNode como um parâmetro que será o nó que está sendo visitado
- `DebugPrint()` : Retorna uma representação de cadeia de caracteres da árvore de sintaxe abstrata, começando a partir deste nó. Cada linha contém informações sobre um nó, e o recuo representa o relacionamento de hierarquia entre os nós. As informações em cada linha são organizadas da seguinte forma

  1. Posição absoluta
  2. Nome do tipo de nó
  3. Posição relativa ao primário
  4. Comprimento
  5. Identificador de nome (se for um nó DE NOME)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte API LinterCheckAstNode - com escopo, global .

### Crie um pacote de verificações

Crie um pacote de verificações para agrupar um grupo de verificações em um pacote e executá-lo.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo pacote.
3. Preencher em os detalhes no novo registro do pacote.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do pacote |
| Aplicação | Escopo do pacote |
| Ativo | Opção para ativar este pacote |
| Descrição | Informações sobre o pacote |

4. Selecione **Enviar** para criar um novo pacote de verificações.

**Nota:** Os pacotes que você cria são completamente modificáveis. Você pode modificar as verificações no pacote e também pode adicionar pacotes secundários e primários.

### Executando uma verificação

Use os seguintes tipos de verificações para executar verificações, uma verificação ou uma verificação de pacote.

### Execute uma verificação de pontos

Execute todas as verificações aplicáveis em um único registro, conjunto de atualizações ou uma aplicação selecionando **Executar Varredura de Ponto** .

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você executar uma verificação de pontos em relação a uma regra de negócios, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócios serão executadas e somente esse registro de destino único será verificado. Se uma verificação de conjunto de atualizações ou uma verificação de aplicação for executada, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão verificados.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Navegue até o registro em uma tabela aplicável para verificação de pontos.

**Nota:** . **Executar Varredura de Ponto** O link relacionado aparece na IU somente para registros aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Role para baixo até **Links relacionados** seção.
4. Selecione . **Executar Varredura de Ponto** links relacionados.

   **Nota:** . **Executar Varredura de Ponto** o link relacionado estará disponível somente se todas as condições a seguir forem verdadeiras.

   - Verificações disponíveis que são aplicáveis ao registro
   - O registro está ativo
   - O usuário tem acesso de leitura ao registro
   - O registro está em uma tabela que estende sys_metadata
   - A função do usuário deve ser scan_user
   - A propriedade do sistema `glide.scan.enable_point_scan_ui_action`não deve ser falso

   O rastreador de andamento aparece mostrando o status da verificação.
5. Selecione **Ir para Resultado** .
   O registro Resultado da verificação é exibido.
6. Selecione **Verificações** lista relacionada para analisar as descobertas.
   Se você quiser revisar os motivos da falha, selecione **Falhas** lista relacionada.

### Resultado
Uma verificação de todas as verificações aplicáveis em relação a apenas um único registro é executada.

## Execute uma verificação de conjunto de atualizações

Use a verificação do conjunto de atualizações para executar verificações aplicáveis em registros afetados pelo conjunto de atualizações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações desejado na lista.
3. Clique em **Conjunto de atualizações de verificação** em **Links relacionados** lista.

## Execute uma verificação de app

Verifique os arquivos instalados de uma aplicação, bem como o próprio registro da aplicação com verificações aplicáveis, executando uma verificação da aplicação.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se a aplicação instalar uma regra de negócios, as verificações relevantes para a tabela sys_script serão executadas em relação a essa regra de negócios. Para acionar uma verificação de aplicação, vá para o registro da aplicação que você deseja verificar e selecione **Aplicação de verificação** Ação de IU do link do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   Uma lista de todas as aplicações e plug-ins disponíveis é exibida.
2. Selecione o ícone de menu da aplicação desejada.
3. Selecione **Vá para a aplicação** ícone de menu.

   **Nota:** . **Vá para a aplicação** a opção aparecerá somente se a aplicação selecionada não for um plug-in.

4. Selecione **Aplicação de verificação** para executar a verificação do app.

## Execute uma verificação de teste

Execute uma verificação de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite testar uma única verificação em vez de uma verificação completa selecionando uma única verificação e selecionando **Verificação de teste** No formulário Verificar.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Abra o registro de verificação que você deseja testar na lista.
3. Para iniciar o teste, selecione **Verificação de teste** .
   O status da verificação aparece no rastreador de andamento. . **Descobertas** o módulo no navegador de aplicações mostra o número de registros encontrados na execução do teste de verificação.

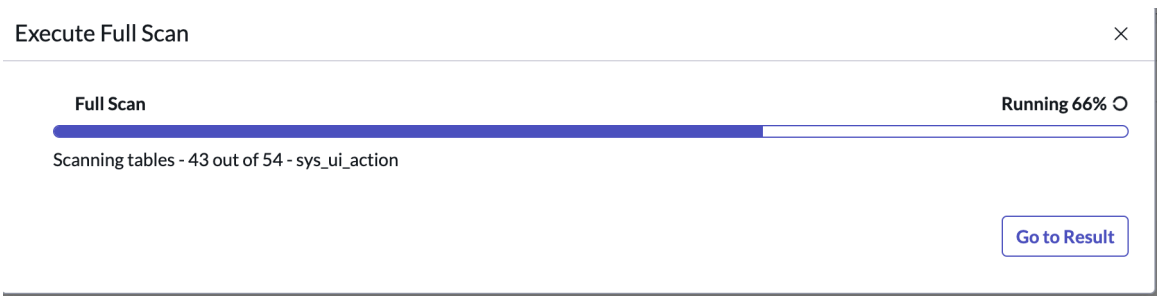
## Execute uma verificação completa

Para executar uma verificação para toda a instância, selecione **Executar verificação completa** . A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes em sua instância.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Para executar todas as verificações ativas em sua instância, selecione **Executar verificação completa** .
   O rastreador de andamento mostra o status da verificação.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** A execução de várias verificações completas simultaneamente não é permitida. Se duas ou mais verificações se sobrepuserem durante a execução da verificação completa, somente a primeira verificação será bem-sucedida. A primeira verificação continua em execução enquanto as outras verificações sobrepostas falham imediatamente.

3. Para encontrar o. **Número do resultado** e o número de verificações executadas como parte da verificação completa, selecione **Ir para Resultado** .
4. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Verificações** para exibir a lista de todas as verificações executadas como parte da verificação completa.
5. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Erros** para revisar os erros encontrados durante a verificação completa.

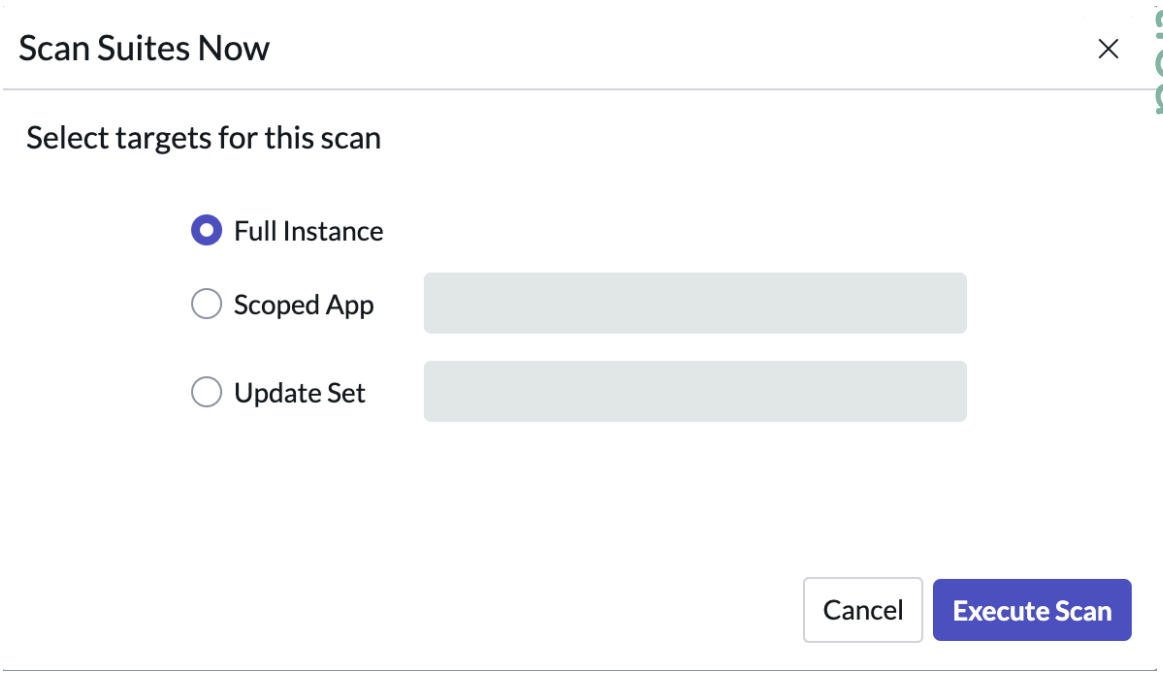
### Resultado
Uma verificação de toda a instância é executada.

## Execute uma verificação de pacote

Execute pacotes de verificações disponíveis em relação a um destino específico para ter resultados de verificação direcionados selecionando **Executar verificação de pacote** .

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de todos os pacotes é exibida.
2. Selecione um dos pacotes na lista.
   O formulário do pacote selecionado é exibido.
3. Selecione **Executar verificação de pacote**.
   . **Pacotes de verificação agora** o modal é exibido.
4. Selecione um destino para a verificação.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Instância completa** : Verifica todos os registros disponíveis na instância.
- **App com escopo** : Verifica os apps com escopo selecionados. Você pode selecionar vários apps com escopo.
- **Conjunto de atualizações** : Verifica vários conjuntos de atualizações.

5. Selecione **Executar Varredura** .

**Nota:** Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

### Execute uma verificação reativa

Execute uma verificação reativa para configurar uma verificação que é executada automaticamente em uma falha do rastreador de execução.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

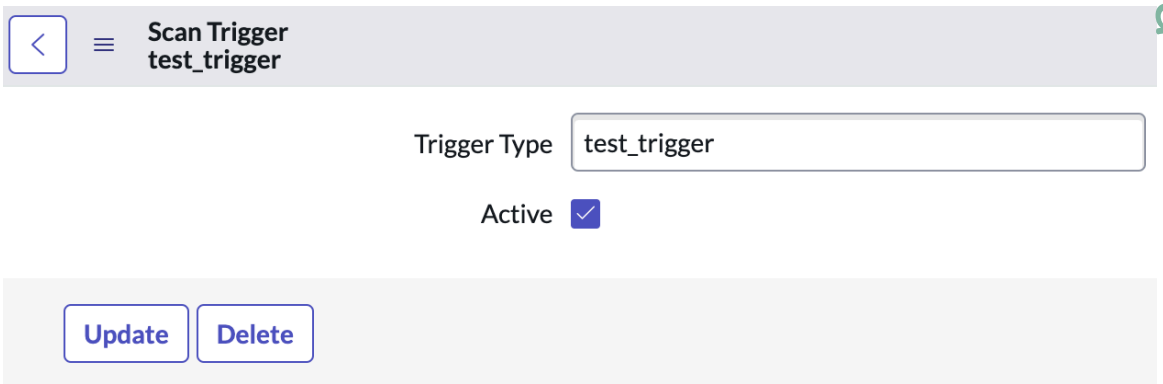
#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para muitos processos com falha em sua instância, você pode encontrar um registro correspondente no rastreador de execução. A janela de andamento mostra o status do teste. Se um processo falhar em um rastreador de execução, a Verificação de instância poderá observar essa falha no status de andamento e executar uma verificação automaticamente.
. **Tipo de gatilho** No formulário Gatilho de verificação deve corresponder a. **Tabela de origem** campo no registro sys_execution_tracker do processo com falha para habilitar a conexão entre os dois. Por exemplo, se o teste com falha estiver na lista Conjuntos de atualizações, você poderá configurar o. **Tipo de gatilho** como sys_update_set. Isso permite que a Verificação de instância seja conectada à falha de teste do rastreador de execução.

#### Procedimento

1. Insira `scan_trigger_list.do` no filtro de navegação.
   Uma lista de gatilhos de verificação é exibida.
2. Selecione o gatilho necessário na lista para atualizá-lo.

**Nota:** . **Tipo de gatilho** é baseado em nomes de tabela. Você também pode criar um tipo de gatilho personalizado em seus códigos.




A verificação reativa agora está configurada para verificar automaticamente o rastreador de execução do processo com falha que aparece na tabela de resultados da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Programe uma verificação completa

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa. Uma programação cria uma linha de base estabelecida para a integridade da instância e fornece uma comparação com a configuração e a integridade da instância ao longo do tempo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Varredura completa programada** .
3. No formulário Acionar verificação completa, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do registro de verificação. |
| Ativo | Opção para executar a verificação em um horário programado. |
| Aplicação | Aplicação à qual o trabalho pertence. |
| Condicional | Opção para selecionar as condições sob as quais a verificação é executada. |
| Executar | Lista usado para selecionar a programação da verificação completa. |
| Executar este script | Seleção para executar o script padrão. |
| Atualizar | O script que é atualizado para verificação completa. |
| Executar agora | O script padrão que é executado para verificação completa. |
| Excluir | O script é excluído para verificação completa. |

4. Para executar a verificação completa , selecione **Executar agora** .
   Uma lista de descobertas é exibida.
5. No navegador de aplicações, selecione **Resultados** .
   O status da execução é exibido junto com **Número do resultado** .
6. Para exibir a lista de descobertas, selecione **Número do resultado** .
7. **Opcional:** No navegador de aplicações, selecione **Painel** para exibir dados sobre as descobertas.

## Resultado

Uma programação para acionar uma verificação completa regularmente, mesmo sem uma sessão ativa, é criada.

### Programe uma verificação de pacote

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação de pacote, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa.

## Antes de Iniciar

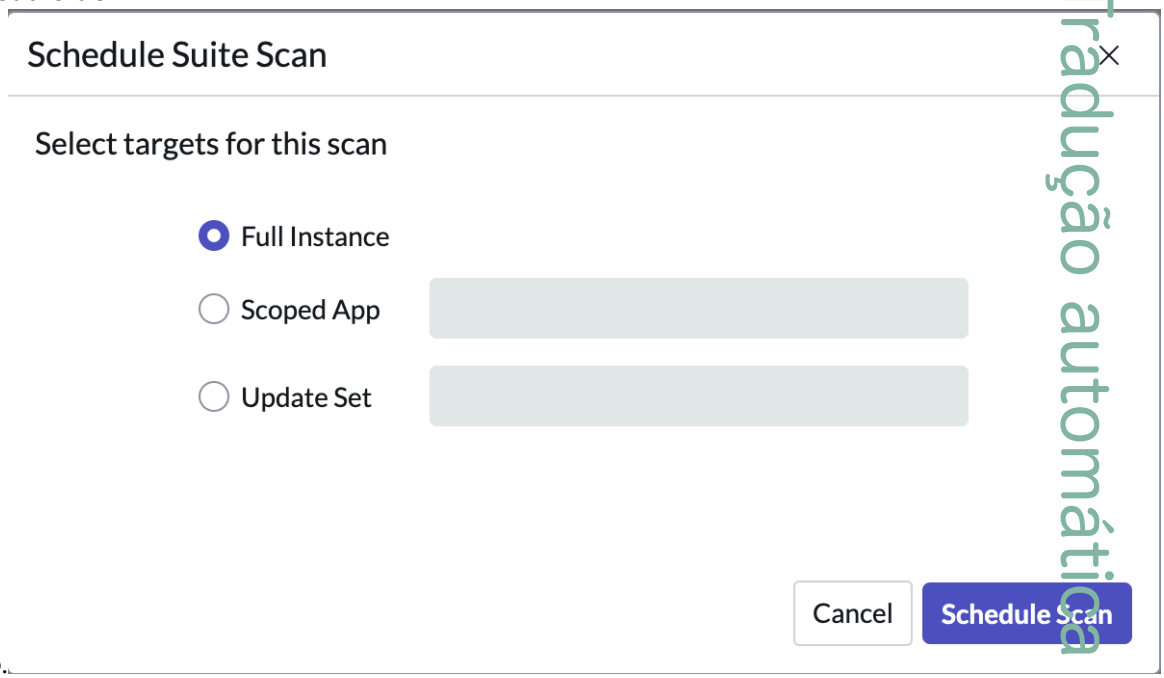
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes é exibida.
2. Selecione um pacote na lista para programar uma verificação de pacote.
3. Lista relacionada Programar.
   Uma lista de verificações programadas é exibida.
4. Selecione **Novo** para criar uma programação para a verificação do pacote.
   . **Varredura do pacote de programação** o modal é exibido.
5. Selecione um destino para a verificação.
   - **Instância completa** : Verifica todos os registros disponíveis na instância.
   - **App com escopo** : Verifica os apps com escopo selecionados. Você pode selecionar vários apps com escopo.
   - **Conjunto de atualizações** : Verifica vários conjuntos de atualizações.
6. Selecione **Varredura de programação**.




Tradução automática

**Nota:** Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

. **Verificação programada** o formulário é exibido.

7. No formulário, preencha os campos.

### Formulário de verificação de linter

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da verificação programada. |
| Aplicação | Aplicação que tem o registro. |
| Combinação | Faz referência a um registro que tem uma lista de origens e uma lista de destinos para executar a verificação. |

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| Executar | Frequência na qual a verificação deve ser programada para ser executada.<br>○ Diariamente: A verificação está programada para ser executada diariamente.<br>Hora: A hora em que a verificação está programada para iniciar diariamente.<br>○ Semanalmente: A verificação está programada para ser executada semanalmente.<br>▪ Dia: O dia da semana em que a verificação está programada para iniciar semanalmente.<br>▪ Hora: A hora em que a verificação está programada para iniciar.<br>○ Mensal: A verificação está programada para ser executada mensalmente.<br>▪ Dia: O dia do mês em que a verificação está programada para iniciar mensalmente.<br>▪ Hora: A hora em que a verificação está programada para iniciar.<br>○ Periodicamente: A verificação está programada para ser executada periodicamente.<br>▪ Início: Data e hora em que a verificação está programada para iniciar.<br>▪ Intervalo de repetição: Data e hora em que a verificação foi programada para repetição.<br>○ Uma vez: Data e hora em que a verificação está programada para iniciar.<br>○ Sob demanda: A verificação não está programada para ser executada e é executada somente manualmente quando **Sob demanda** a opção é escolhida para **Executar** campo.<br>○ Calendário comercial: Hora do calendário comercial do usuário para programar a execução da verificação no início desse período ou no final, dependendo da seleção. |
| Ativo | Opção para ativar o registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Condicional | Opção para gravar sua própria condição de script, que é sempre verificada antes da execução da verificação programada. |
| Executar como | Função de usuário usada para executar a verificação. |
| Executar como tz | Fuso horário usado para executar a verificação. |

8. Selecione **Enviar**.
   A verificação que foi programada é exibida na lista relacionada Programação.

### Monitorando uma verificação

Você pode verificar o status de andamento de uma verificação verificando o rastreador de andamento.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Execute a verificação necessária.
   O rastreador de andamento exibe o status da execução da verificação. Você pode fechar o rastreador de andamento e exibi-lo mais tarde sem precisar permanecer no modal para que a execução seja concluída. Para ver o status mais tarde, acesse **Resultados** no navegador de aplicações. Selecione o registro de resultados da verificação necessário para revisar seu status.
3. Para ver o status da verificação, selecione **Ir para Resultado** .
   Se a verificação for concluída, uma lista de descobertas será exibida. Você também pode encontrar todas as verificações executadas como parte da verificação por selecione Lista relacionada de verificações. Se alguma das verificações falhar, clique na lista relacionada Falhas para revisá-las. Se a verificação completa levar algum tempo para ser concluída, você poderá verificar o status selecionando **Resultados** no navegador de aplicações.

### Revisão de varreduras

Depois que as verificações forem executadas, você poderá revisá-las com os componentes Descobertas e Resultados.

- Resultados : Um Instance Scan o resultado relata o status e o tipo de verificação. Também é possível ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs. Usar Resultados da verificação painel para obter informações detalhadas sobre uma verificação executada.
- Descobertas : Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma verificação que foi usada em uma verificação. Você também pode silenciar uma descoberta se você não quiser que uma descoberta seja relatada na próxima verificação.

### Resultados

Um Instance Scan o resultado relata o status e o tipo de verificação. Também é possível ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativado selecione ing **Ir para Resultado** No rastreador de andamento de uma verificação, o resultado da verificação é identificado por um **Número do resultado** . Selecione **Painel de resultados** para exibir os resultados da verificação.

. **Tipo de verificação** o campo informa o tipo de verificação que foi executada. . **Status** o campo mostra o status da verificação, que pode ser **Em andamento** , **Concluído** ou **Falha** . . **Tempo de execução** o campo mostra a duração da verificação em milissegundos.

Existem as seguintes listas relacionadas em **Resultado da verificação** formulário.

**Descobertas da Verificação**

A lista relacionada Descobertas da verificação mostra todas as descobertas encontradas durante a execução das verificações.

**Pacotes**

A lista relacionada Pacotes mostra todos os pacotes que foram executados como parte da verificação.

**Verificações**

A lista relacionada Verificar mostra todas as verificações executadas como parte da verificação.

**Falhas**

A lista relacionada Falhas mostra todas as verificações que falharam durante a execução da verificação. Ele também mostra o motivo de sua falha na forma de uma mensagem de erro.

**Log de Verificação**

A lista relacionada Log de verificação mostra as mensagens encontradas durante toda a verificação.

**Estatísticas de varredura**

A lista relacionada Estatísticas de verificação é exibida

**Meta**

A lista relacionada Destino mostra todos os destinos em relação aos quais as verificações foram executadas.

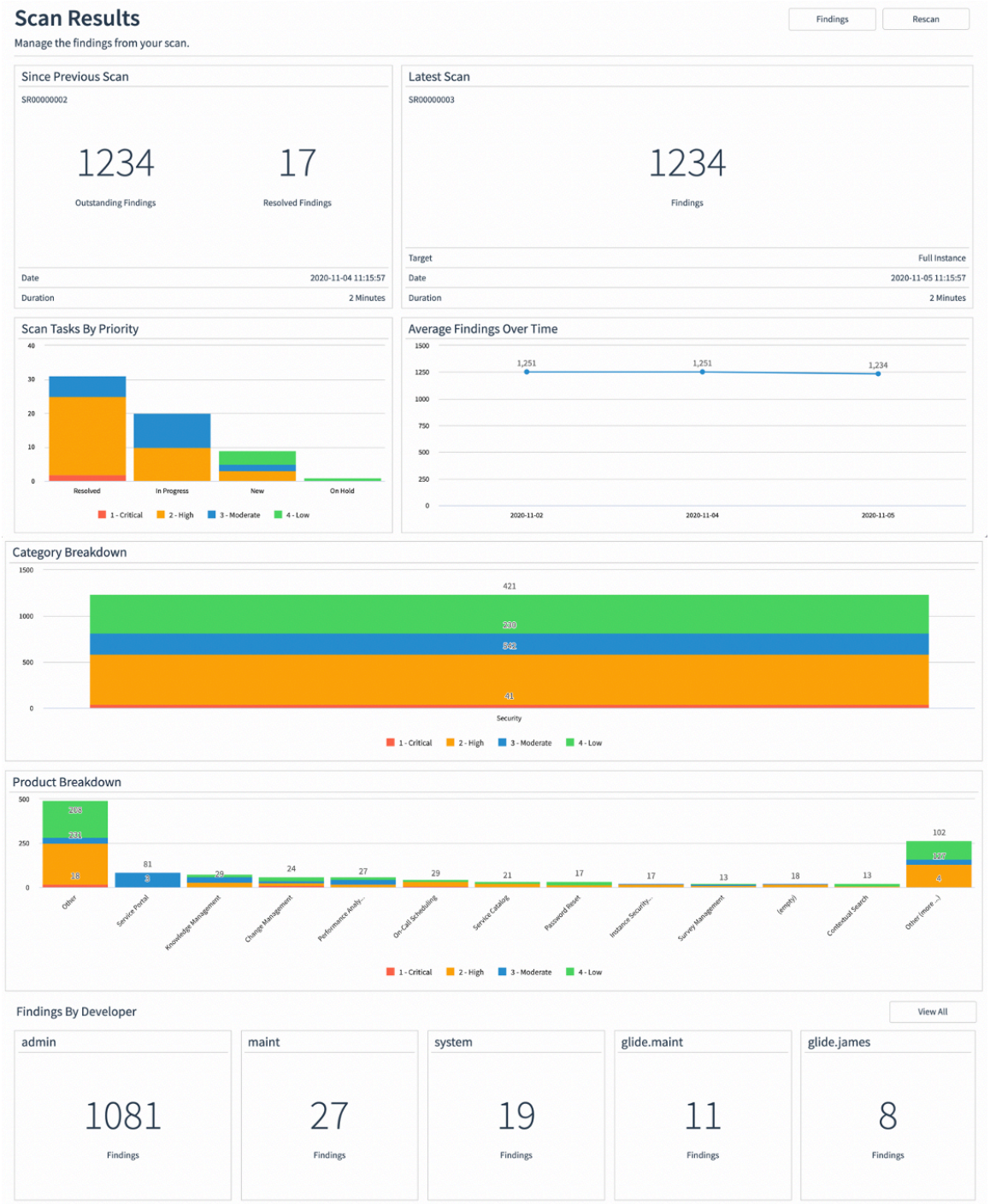
## Resultados da verificação

O painel de resultados da verificação ajuda você com uma visão geral de todos os detalhes de uma verificação executada.

Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Resultados**. Selecione um resultado da verificação na lista Resultados da verificação. Clique no link Painel de resultados no formulário Resultado da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Selecione **Nova verificação** para executar a mesma verificação novamente. Se você quiser ver todas as descobertas agrupadas por verificações, selecione **Descobertas** no canto superior direito.

| Campos | Descrição |
|---|---|
| Verificação anterior | Detalhes sobre a verificação anterior.<br>• Número do resultado: Link para o registro de resultado da verificação anterior<br>• Descobertas pendentes: Total de descobertas cujo status não foi marcado como Resolvido. |

Tradução automática

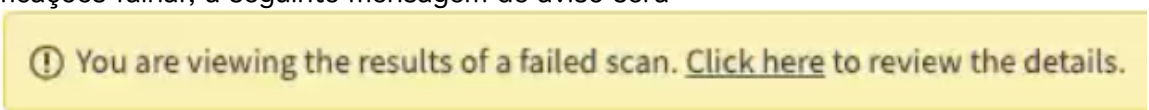
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| | • Descobertas resolvidas: Total de descobertas cujo status foi marcado como Resolvido.<br><br>**Nota:** Nem todas as descobertas que foram marcadas como resolvidas são corrigidas. Se uma descoberta não tiver sido corrigida e tiver sido marcada como resolvida, ela ainda será adicionada à contagem do total de descobertas.<br><br>• Data: Data e hora em que a verificação anterior foi iniciada<br>• Duração: Tempo total necessário para concluir a verificação anterior |
| Verificação mais recente | Detalhes sobre a verificação concluída recentemente.<br>• Número do resultado: Link para o registro de resultado da verificação mais recente<br>• Descobertas: Número total de descobertas encontradas na verificação mais recente<br>• Destino: Destino no qual a verificação é executada<br>  ○ Instância completa: Verifica todos os registros disponíveis na instância<br>  ○ App com escopo: Verifica os apps com escopo selecionados. Você pode selecionar vários apps com escopo.<br>  ○ Conjunto de atualizações: Verifica vários conjuntos de atualizações.<br>• Data: Data e hora em que a verificação foi iniciada<br>• Duração: Tempo total necessário para concluir a verificação |
| Tarefas de verificação por prioridade | Tarefas de verificação classificadas por prioridade. A prioridade vem das verificações às quais essas tarefas pertencem.<br><br>**Nota:** Os estados vêm dos estados das tarefas associadas às descobertas. |
| Média de descobertas ao longo do tempo | Emissão de relatórios do número médio de descobertas em um dia. |
| Detalhamento da categoria | Detalhamento da categoria das verificações que foram executadas como parte da verificação |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campos | Descrição |
| --- | --- |
| Detalhamento do produto | Família de produtos de cada um dos registros de descobertas de verificação.<br><br>**Nota:** Os registros de incidentes não têm família de produtos. |
| Descobertas por desenvolvedor | Nome do usuário cujas mudanças geraram as descobertas.<br><br>**Nota:** Somente os 5 principais nomes de usuário aparecem na lista. Clique em **Exibir tudo** para exibir todas as descobertas agrupadas por usuários. |

Se uma verificação estiver em andamento e pelo menos uma das verificações falhar, a seguinte mensagem de aviso será exibida. 


### Descobertas

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação da instância. Você pode encontrar o registro de origem e o número de vezes que o registro acionou as regras de uma determinada verificação.

Cada descoberta é específica de um resultado e cada resultado é específico de uma verificação que foi executada.

**Nota:** Ao executar uma verificação, você definitivamente obtém um resultado da verificação, mas pode não obter nenhuma descoberta. Pode não haver descobertas encontradas durante a execução das verificações.

**Nota:** Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

A descoberta de Varredura fornece informações sobre a verificação que foi violada por um registro. . **Tabela de origem** e. **Origem** os campos apontam para o registro que violou uma regra de uma verificação durante a execução. Você pode encontrar mais informações sobre o registro clicando no ícone de informações. . **Contagem** o campo mostra o número de vezes que o registro violou as regras de verificação. A descoberta também mostra a versão da verificação que gerou a descoberta. . **Família de produtos** o campo mostra a família de produtos para cada verificação. . **Tarefa** o campo ajuda a atribuir uma tarefa a um indivíduo ou grupo. Para obter mais informações, consulte Criando tarefas de verificação. Para evitar que uma descoberta seja gerada a partir de verificações futuras, use **Regra de mudo** .

**Nota:** Se você usar **Regra de mudo** , você também deve selecionar um motivo para silenciar a descoberta.

### Silenciar uma descoberta

Silencie uma descoberta no formulário Descoberta de verificação para evitar que a descoberta seja relatada nos resultados da verificação posterior.

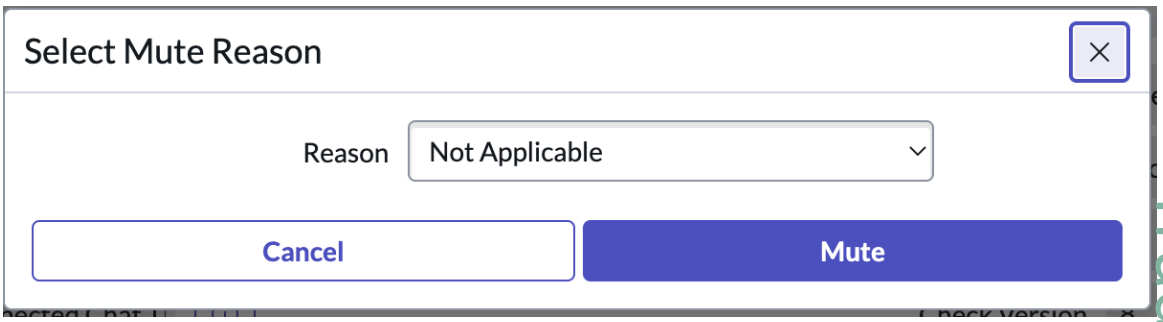
**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Resultados**.
   Uma lista de resultados da verificação é exibida.
2. Selecione o resultado da verificação que você executou na lista.
   O formulário Resultado da verificação é exibido.
3. Selecione a lista relacionada Descobertas da verificação.
   Uma lista de descobertas da verificação é exibida.
4. Use o ícone de informações para abrir a descoberta que você deseja silenciar.
5. Selecione **Mudo** para evitar que a descoberta seja relatada na próxima varredura.




**Nota:** O modal Selecionar motivo de interrupção do som será exibido somente se você selecionar **Mudo** No formulário Descoberta de verificação.

6. Selecione o motivo para silenciar a descoberta e selecione **Mudo** no modal.

**Nota:** Selecione **Mudo** se você quiser que a descoberta seja relatada nas verificações posteriores. . **Mudo** o botão fica visível somente quando você desativa uma descoberta.

## Criando tarefas de verificação

Crie uma tarefa de verificação para facilitar as atribuições de tarefa a partir da descoberta de um registro.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Scan_user

### Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `scan_task_list.do` .
2. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de verificação.
   . **Tarefa de verificação** o formulário é exibido.
3. Preencha os seguintes campos no formulário.

#### Verificar detalhes do formulário de tarefa

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número da tarefa gerado automaticamente |
| Atribuição a | Pessoa responsável por trabalhar na tarefa |
| Grupo de atribuição | Grupo responsável por trabalhar na tarefa |
| Ativo | Opção para ativar a tarefa |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado | Estado da tarefa.<br>○ **Novo**<br>○ **Em andamento**<br>○ **Em espera**<br>○ **Resolvido** |
| Descrição resumida | Descrição resumida sobre a tarefa |
| Descrição | Informações adicionais sobre a tarefa |
| Anotações de trabalho | Observações adicionais |

**Nota:** O scan_user pode atribuir a tarefa somente a um non-scan_user. O usuário ao qual a tarefa foi atribuída também obtém o mesmo privilégio que scan_user.

### Sua verificação na fila

Aproveite o recurso de fila de verificação para alinhar suas verificações para execução automática após a verificação atual.

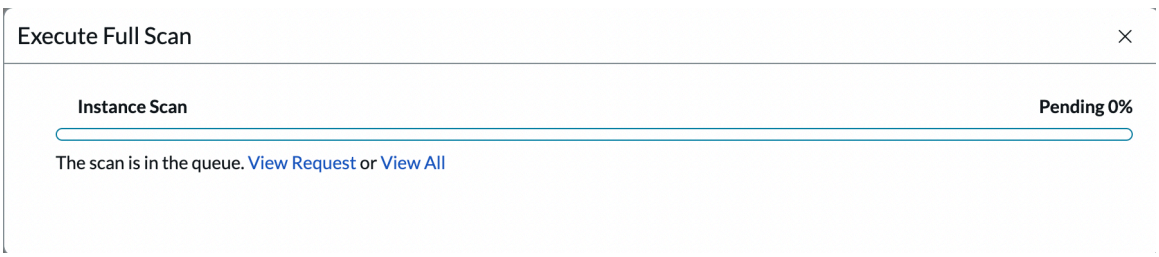
### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

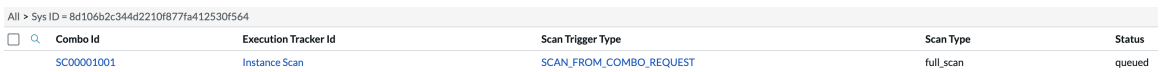
### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   A lista de verificações é exibida.
2. Selecione uma verificação para executá-la na verificação selecionada.
   O modal de execução de verificação é exibido.

**Nota:** Se outra verificação estiver em andamento, o modal exibirá uma mensagem de que a verificação atual está na fila. Você também verá Exibir solicitação e Exibir todos os links no modal de verificação.




Se você selecionar o link Exibir tudo, a lista de todas as verificações enfileiradas será exibida. Se você selecionar Exibir solicitação, ele mostrará somente o status da verificação selecionada.




**Nota:** Se uma verificação já estiver em andamento e você selecionar outra verificação, ela será enfileirada para ser executada. Se você selecionar a mesma verificação novamente, ela não criará registros duplicados na fila. Quando a verificação em andamento for concluída (bem-sucedida ou com falha), a próxima verificação na fila começará a ser executada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se não houver verificação em andamento, a verificação selecionada iniciará o processo de execução. Você verá o modal de execução com **Cancelar verificação** e. **Ir para Resultados** opções.

3. **Opcional:** Implemente as etapas a seguir para exibir o status da verificação em andamento ou de qualquer outra verificação.
   a. Ir para **Tudo** > **Instance Scan** > **Resultados da Verificação**. A lista de todos os resultados da verificação e seus status é exibida.
   b. Selecione um registro de verificação para ver mais detalhes. O formulário Resultados da verificação para o registro de verificação selecionado é exibido.

      **Nota:** Se a verificação estiver em andamento, o status será Em andamento. Se a verificação estiver na fila, o status será Pendente.

   c. Selecione Mostrar link relacionado ao andamento.

(Optional)

      **Nota:** Este link relacionado ficará visível somente se a verificação selecionada estiver em execução no momento.

   d. Selecione o link relacionado Cancelar verificação ou **Cancelar verificação** no modal de execução de verificação se você quiser cancelar a verificação em andamento.

      **Nota:** Essas opções estarão visíveis somente se a verificação estiver em execução no momento e ainda não estiver concluída (bem-sucedida ou com falha).

### Cancelar uma verificação

Cancele ou cancele uma verificação em andamento selecionando Cancelar verificação no modal de execução de verificação ou no link relacionado Cancelar verificação no registro de resultados.

### Antes de Iniciar

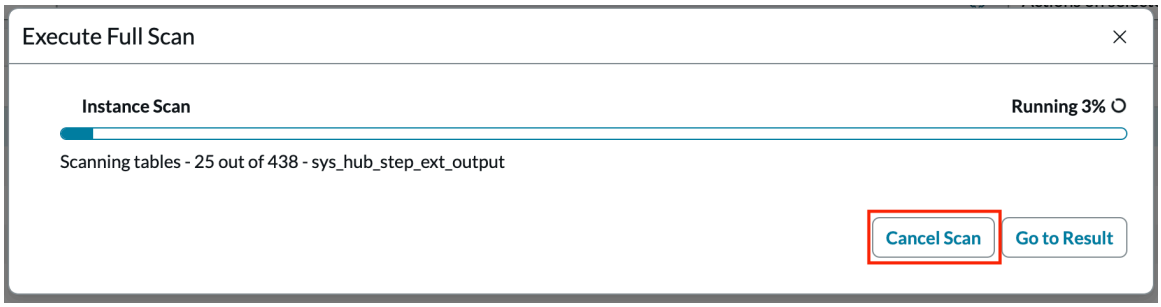
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   A lista de verificações é exibida.
2. Selecione uma verificação para executá-la na verificação selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



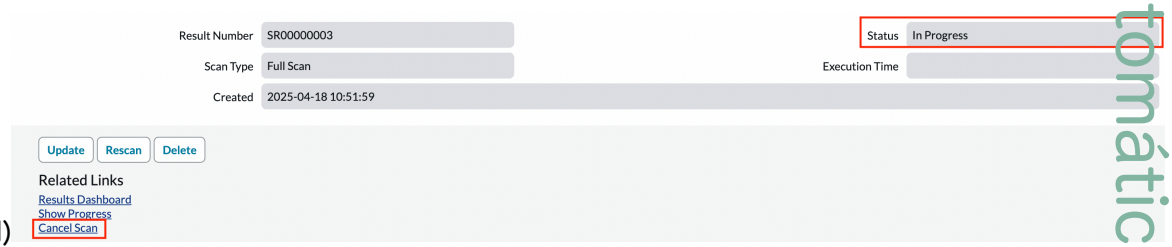

O modal de execução de verificação é exibido.

3. Selecione **Cancelar verificação** para cancelar a verificação em andamento.
   O modal Cancelar verificação é exibido com o status da transação cancelada. Você também pode selecionar **Ir para Resultados** para ver o registro de resultados da verificação selecionada.

**Nota:** . **Cancelar verificação** o botão não aparecerá se a verificação for concluída (bem-sucedida ou com falha).

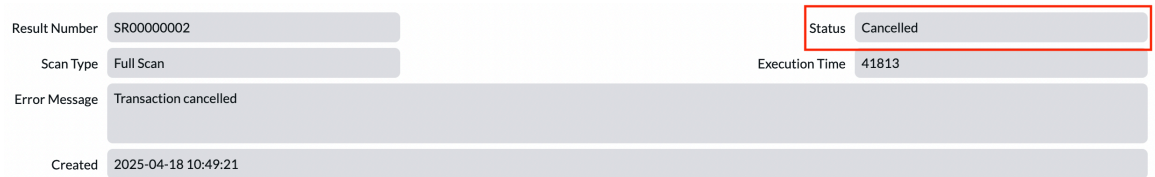
4. **Opcional:** Selecione **Cancelar verificação** link relacionado para cancelar a verificação, se você tiver selecionado **Ir para Resultados** na etapa anterior.

(Optional)




**Nota:** . **Cancelar verificação** o link relacionado ficará visível somente se a verificação ainda estiver em execução. . **Status** O campo no formulário Resultados da verificação indica Em andamento se a verificação ainda estiver em andamento.

5. Feche o modal Cancelar verificação ou selecione **Ir para Resultados** No modal Cancelar verificação.




O registro de Resultado da verificação é atualizado. . **Status** O campo agora diz Cancelado.

6. Role para baixo até **Descobertas da verificação** lista relacionada.
   Ele gera as descobertas da verificação até o ponto em que ela foi cancelada.

**Nota:** Como a verificação já foi cancelada, o link relacionado Cancelar verificação não aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Usando o. Instance Scan painel

Compare e analise os resultados das verificações em sua instância representando-a no prêmio Performance Analytics(PA).

## Antes de Iniciar

Você criou algumas verificações para executar a verificação completa. Para obter mais informações, consulte Crie uma verificação e Execute uma verificação completa.

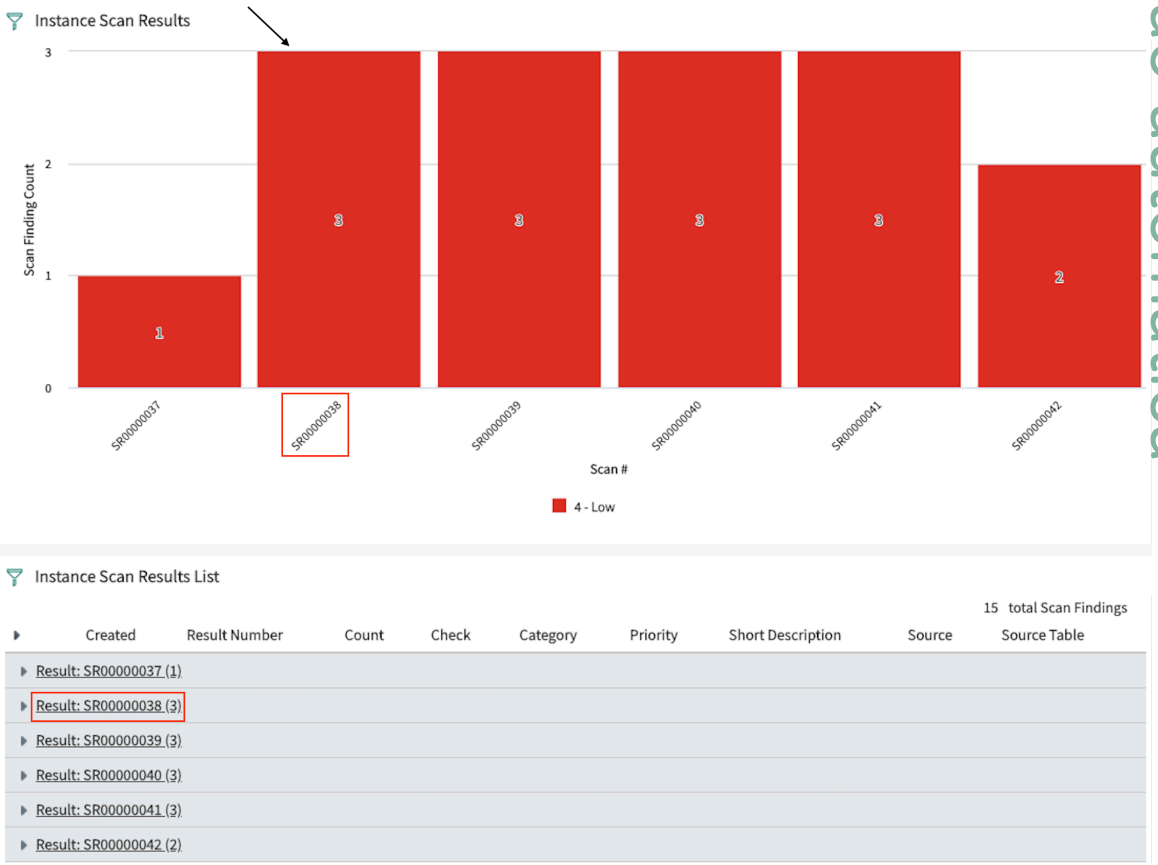
Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Painel**.
2. Selecione uma opção no **Categoria de verificação de instância** ou **Prioridade de verificação de instância** lista.

   **Nota:** O painel é aplicável somente para verificações completas. . **Categoria de verificação de instância** aparece somente se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

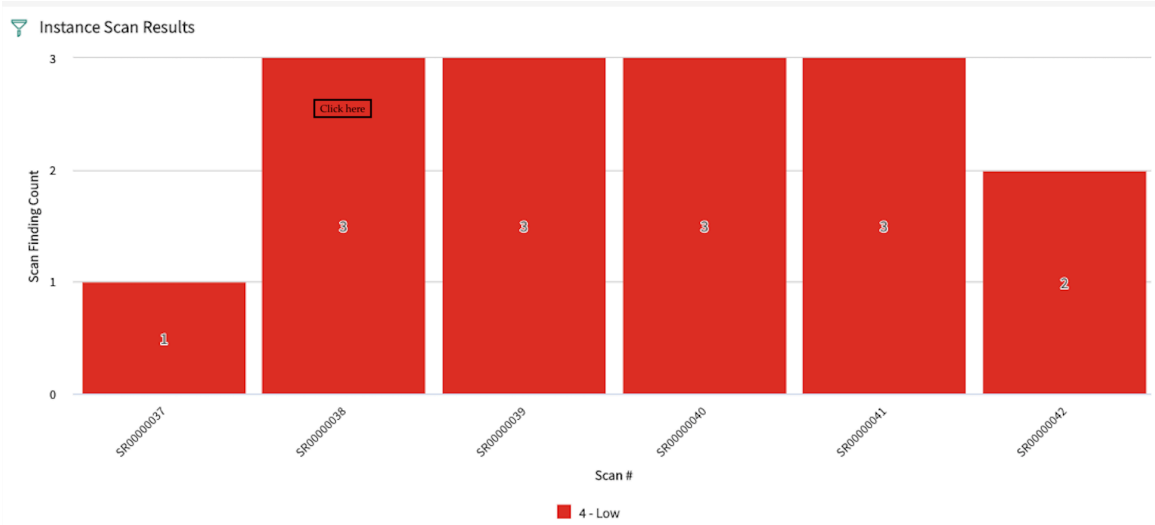
3. Selecione o resultado da verificação na lista Resultados da verificação que gera um número inesperado de descobertas de verificação.
   Uma lista relacionada de descobertas relacionadas somente a essa verificação é expandida.



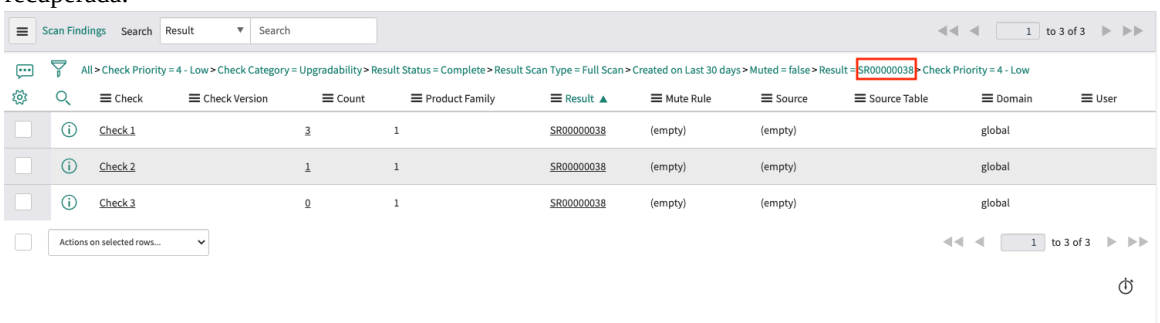

4. **Opcional:** Selecione a coluna de verificação diretamente no painel para exibir a lista relacionada de verificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




A lista relacionada de verificações é exibida. A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada.




### Resultado

Um painel mostrando os resultados das verificações é criado.

## Referências de verificação de instância

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a Verificação de instância.

### Funções Instance Scan

Instance Scan está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Usuário da verificação de instância [ scan_user ]

A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e os resultados.

## Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

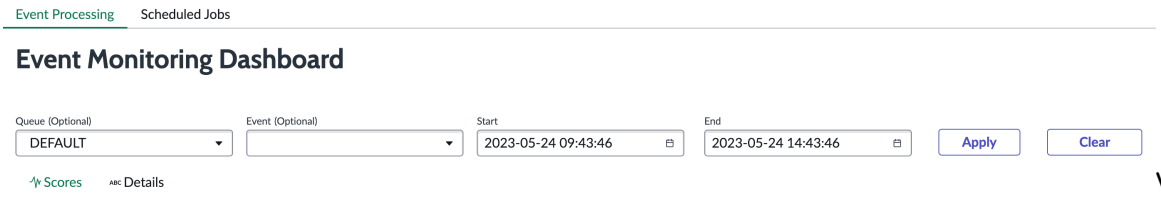
Nenhum.

### Considerações especiais

Nenhum.

## Monitore eventos do sistema e painéis de trabalhos agendados

Use **Painel de eventos e trabalhos do sistema** módulo para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e monitorar o sistema de processamento de trabalhos agendados no **Trabalhos agendados** guia painel.




Você precisa instalar a aplicação de painel para exibir informações sobre eventos e filas. Para obter mais informações, consulte Entenda o Painel de eventos do sistema. Há duas maneiras de representar as informações sobre os eventos e filas no sistema de processamento de eventos.

- Pontuações
  - Verificações de integridade do processamento de eventos do sistema
  - Pontuações - Pontuações atuais
  - Tendências de pontuações
- Detalhes: Consulte Detalhes - Configure um alerta para obter mais informações.

Para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos, selecione **Trabalhos agendados** . Para obter mais informações, consulte Entenda seu painel Trabalhos agendados.

Consulte Painel de Eventos e trabalhos do sistema funções Se você quiser saber mais sobre as funções necessárias para o acesso ao painel Eventos do sistema e Trabalhos.

### Painel de Eventos e trabalhos do sistema funções

Painel de eventos e trabalhos o é instalado com estas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Administrador de sistema [admin]

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

O administrador pode acessar todas as informações no painel de eventos e trabalhos. Eles também podem configurar um alerta em um nível de instância.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Grupos**

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Não.

**Considerações especiais**

Nenhum.

## Entenda o Painel de eventos do sistema

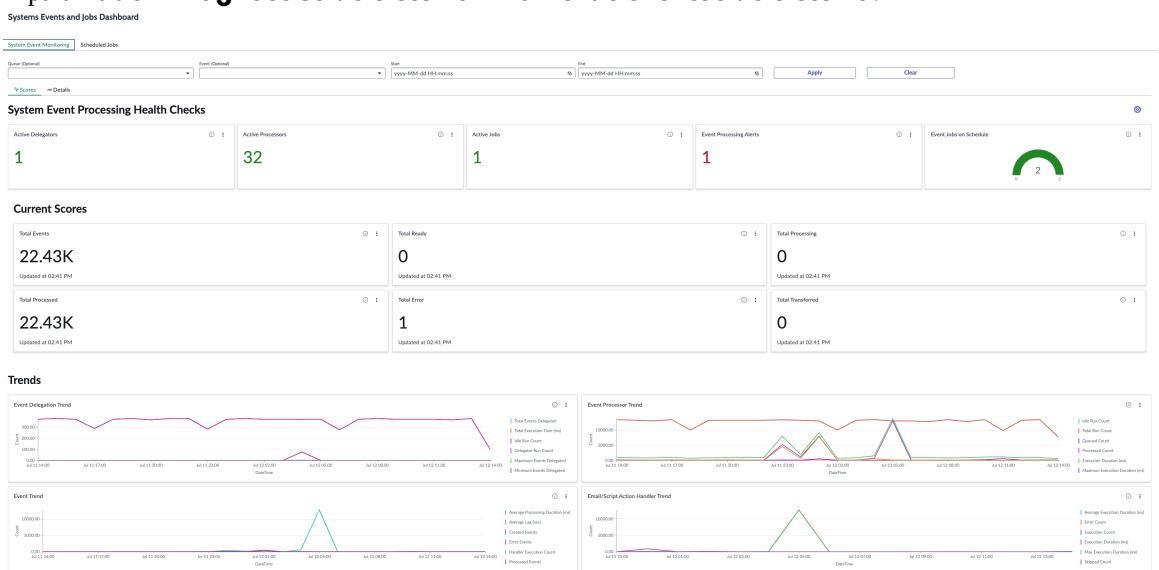
Use o painel Processamento de eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos e filas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Painel de eventos do sistema**.




O painel Monitoramento de eventos do sistema é exibido.

2. Selecione a Fila e o Evento sobre os quais você deseja exibir as informações.

> **Nota:** Por padrão, a fila padrão é selecionada. Você também pode selecionar outros tipos de fila e evento.

3. Defina as datas de início e término das quais você deseja exibir as informações de filas e eventos.
4. Selecione Aplicar para aplicar o conjunto de filtros usando as etapas acima.

> **Nota:** Você também pode limpar o filtro usando Limpar e fazer novas seleções.

As seções Pontuações e Detalhes são exibidas com base em suas seleções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Verificações de integridade do processamento de eventos do sistema

As pontuações e a guia mostram o que está acontecendo no sistema de processamento de eventos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atribuidores ativos | Indica se há um delegador de eventos habilitado. O delegador de eventos é responsável por delegar eventos para filas que usam a funcionalidade de evento delegado. Ao clicar no cartão, você será direcionado para a lista de delegadores. O número de delegadores em verde é positivo.<br><br>**Nota:** Este cartão será exibido somente se **Fila** usa o modelo do delegador. Se este cartão for exibido, o **Trabalhos ativos** o cartão não aparece. Se nenhuma fila for selecionada, **Delegadores ativos** , **Processadores ativos** . **Trabalhos ativos** os cartões aparecem simultaneamente. |
| Processadores ativos | O número de processadores de eventos ativos no sistema de eventos. Clique no cartão para levá-lo à lista de processadores ativos (se houver). O número em vermelho indica que o processador precisa ser configurado.<br><br>**Nota:** Este cartão será exibido somente se **Fila** usa o modelo do delegador. Se este cartão for exibido, o **Trabalhos ativos** o cartão não aparece. Se nenhuma fila for selecionada, **Delegadores ativos** , **Processadores ativos** . **Trabalhos ativos** os cartões aparecem simultaneamente. |
| Trabalhos ativos | Número de trabalhos associados a uma fila na estrutura de processamento. Esses trabalhos são diferentes dos trabalhos anteriores usados no modelo de delegador. Na estrutura de processamento com base na configuração e nas verificações, os trabalhos de processamento são criados automaticamente.<br><br>**Nota:** Este cartão será exibido somente se **Fila** não usa o modelo delegado/dedicado e é apoiado pela estrutura de processamento. Se este cartão for exibido, o **Delegadores ativos** e. **Processadores ativos** os cartões não aparecem. Se nenhuma fila for selecionada, **Delegadores ativos** , **Processadores ativos** . **Trabalhos ativos** os cartões aparecem simultaneamente. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alertas de Processamento de eventos | O número de alertas de processamento de eventos nas últimas 5 hora. Clicar no cartão leva você à tabela Alertas de eventos que tem todos os alertas correspondentes. |
| Trabalhos de evento na programação | Número de eventos de trabalhos agendados que estão na programação. |

### Pontuações - Pontuações atuais

Use a seção Pontuações atuais para fazer uma verificação direta na tabela SysEvent e mostrar os estados atuais dos eventos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Total de eventos | Total de eventos no sistema dentro do período definido |
| Total de prontos | Total de eventos que estão prontos para serem processados |
| Total em processamento | Total de eventos que estão sendo processados |
| Total de processados | Total de eventos que já foram processados |
| Total de erros | Total de erros nos eventos |
| Total de transferidos | Total de eventos que foram transferidos de um gráfico para o próximo |

### Tendências de pontuações

Use a seção Tendências para ter uma compreensão gráfica baseada em métrica das atividades no sistema de processamento de eventos.

**Nota:** Por padrão, as tendências são definidas como 24 horas. Você pode configurá-lo para até 15 dias.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tendência de delegação de eventos | Métrica coletada relacionada à delegação de eventos |
| Tendência do processador de eventos | Métrica coletada para o processador de vários eventos |
| Tendência de evento | Métrica para eventos específicos |
| Tendência do manipulador de ação de e-mail/script | Métrica coletada para manipuladores de eventos |

### Detalhes - Configure um alerta

Revise os detalhes de um conjunto de alertas a cada 15 minutos, principalmente em um nível de instância. Por padrão, cinco alertas são fornecidos junto com a aplicação. Os alertas são configurados com base em um conjunto de condições, incluindo a fila à qual eles se aplicam.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Configurar alertas**.
   A lista Configurações de alerta de eventos é exibida.
2. Selecione um dos alertas disponíveis para fazer mudanças nas condições que acionarão um alerta.

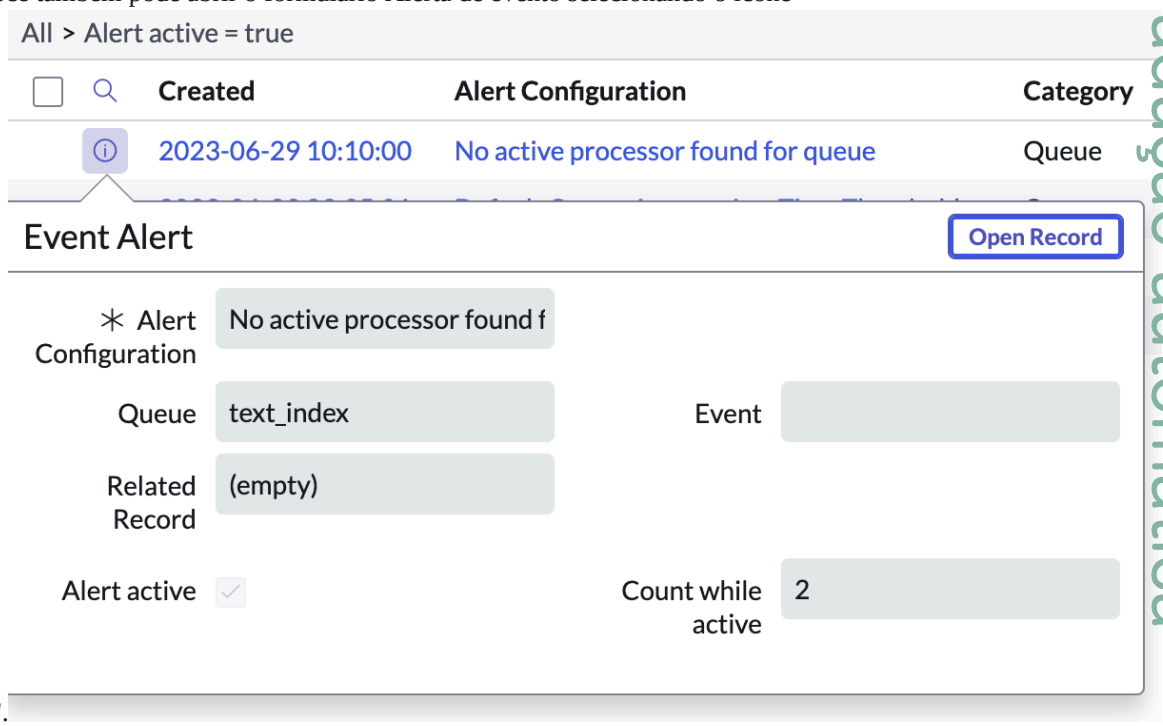
   **Nota:** Você recebe uma notificação no ícone de notificação quando o alerta é criado.

3. Ir para **Tudo** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Alertas**.
   A lista Alertas de eventos é exibida.

   **Nota:** As condições de alerta são validadas a cada 15 minutos aproximadamente.

4. Selecione o alerta que você acabou de atualizar.

   **Nota:** Você pode abrir o formulário Alerta de evento para o alerta selecionado selecionando a coluna Criado. Se você selecionar a coluna Configuração de alerta, o formulário Configuração de alerta de evento para o alerta selecionado será exibido. Você também pode abrir o formulário Alerta de evento selecionando o ícone




"i".

5. **Opcional:** Selecione **Alerta de redefinição** se a notificação de alerta não for mais necessária.

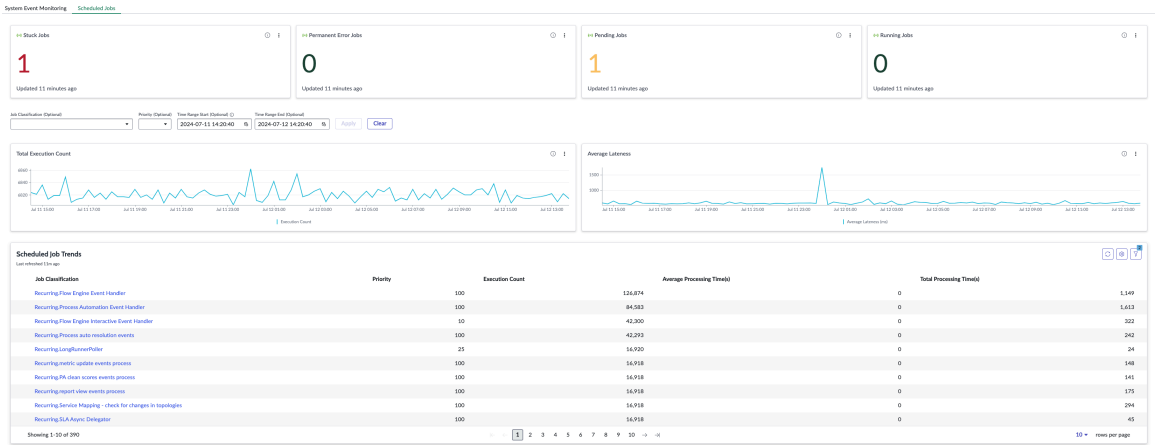
## Entenda seu painel Trabalhos agendados

Visite o painel do agendador para saber mais sobre as principais métricas de integridade e informações de trabalhos agendados.

Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Painel de trabalhos agendados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os cartões a seguir aparecem no painel

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Trabalhos travados | Os trabalhos agendados fixados em um nó inexistente são exibidos aqui. Se um trabalho agendado for atribuído para ser executado em um nó inexistente e for um trabalho primário que não tenha Inicialização como **Tipo de gatilho** , é classificado em **Trabalhos travados** . A coluna ID do sistema informa o nó ao qual o trabalho foi atribuído para ser executado. Um dos motivos para um trabalho ser classificado como **Trabalhos travados** é se uma instância foi clonada de outra instância e agora há trabalhos fixados para execução nos nós da instância antiga. Você pode executar as seguintes ações nos trabalhos travados:<br>• Você pode excluí-lo para remover o trabalho de sys_trigger permanentemente.<br>• Você pode recuperar esses trabalhos que limpa o. **ID do sistema** e permite que ele seja executado novamente com base em seus **Próxima ação** tempo. |
| Trabalhos de erro permanente | Os trabalhos agendados que têm um **Estado** de **Erro permanente** aparecer aqui. Se você tiver atualizado de uma versão anterior a Utah para uma versão mais recente, um script de correção será executado e definirá os trabalhos agendados como **Erro permanente** declare se o trabalho foi primário ou autônomo e foi escolhido para ser executado em um nó específico que não existe mais. Você também pode definir o estado do trabalho como **Erro permanente** manualmente. Você pode executar as |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | seguintes ações nos trabalhos de erro permanente:<br>• Você pode excluí-lo para remover o trabalho de sys_trigger permanentemente.<br>• Você pode recuperar esses trabalhos que definem o estado novamente como **Pronto** . Novamente, ele pode ser executado com base em **Próxima ação** tempo. |
| Trabalhos pendentes | Trabalhos que serão executados em breve. |
| Trabalhos em execução | Trabalhos em execução ativa. |
| Classificação de trabalhos (opcional) | Forma opcional de agrupar determinados trabalhos com base nas condições de filtro para coletar o histórico de conclusão do trabalho pelo grupo/classificação definido. Você pode configurar essas classificações na tabela Regras de classificação de trabalho. A classificação padrão é TriggerType.JobName. |
| Contagem total de execuções | Representação gráfica do número total de execuções de trabalho programadas em sua instância ao longo de um período de tempo. O período de tempo padrão é as últimas 24 horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history.<br>**Nota:** Quando você clica em uma contagem de execução no gráfico, a lista Histórico de trabalhos agendados é exibida. A lista de trabalhos foi agrupada usando o conceito de classificação de trabalhos com Tipo de gatilho como Executar uma vez ou Recorrente. |
| Tempo médio de espera do trabalho | Representação gráfica do tempo médio de espera em milissegundos de todos os trabalhos agendados em sua instância durante um período de tempo. O período de tempo padrão é as últimas 24 horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history.<br>**Nota:** Quando você clica em dados médios de tempo de espera no gráfico, a lista Histórico de trabalhos agendados é exibida. A lista de trabalhos foi agrupada usando o conceito de classificação de trabalhos com Tipo de gatilho como Executar uma vez ou Recorrente. |
| Tendências de trabalhos agendados | Lista de trabalhos concluídos agrupados por conceito de classificação de trabalho. O período de tempo padrão é as últimas 24 |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | horas. Você pode exibir os dados somente dos últimos 7 dias. Os dados são originados da tabela sys_scheduler_job_history. |

**Nota:** Para ambos **Trabalhos travados** e. **Trabalhos de erro permanente** lado a lado, os dados e as colunas se originam da tabela sys_trigger. Ambos os blocos são usados para limpar trabalhos e manter os trabalhos agendados em um estado positivo. Selecione o bloco necessário para ver a exibição de lista dos trabalhos. . **Tempo de espera** a coluna em ambas as listas se refere ao atraso do trabalho com base no tempo em que ele deveria ser executado. Se **Próxima ação** passado, o tempo de espera é calculado como o tempo atual menos o próximo tempo de ação. Por exemplo, se o trabalho foi programado para ser executado há dois minutos, o tempo de espera será de dois minutos. Se o trabalho estiver programado para ser executado no futuro, o tempo de espera será 0.

### Tendências de trabalhos agendados

Esta tabela fornece detalhes sobre o histórico de trabalhos concluídos por classificações. A exibição padrão fornece os dados das últimas 24 horas.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Classificação de trabalho | Fornece uma maneira de agrupar tipos semelhantes de trabalhos com base no nome do trabalho, tipo de gatilho (recorrente, executar uma vez etc.). |
| Prioridade | Prioridade na qual os trabalhos são processados.<br>**Nota:** Quanto menor o número, maior é a prioridade. Por exemplo, a prioridade 10 é maior que 100. |
| Contagem de execução | Número de vezes que o trabalho foi executado em um período de tempo. |
| Tempo médio de processamento (s) | Tempo médio necessário para processar os trabalhos. |
| Tempo total de processamento (s) | Tempo total necessário para processar os trabalhos. |

## Desempenho da plataforma

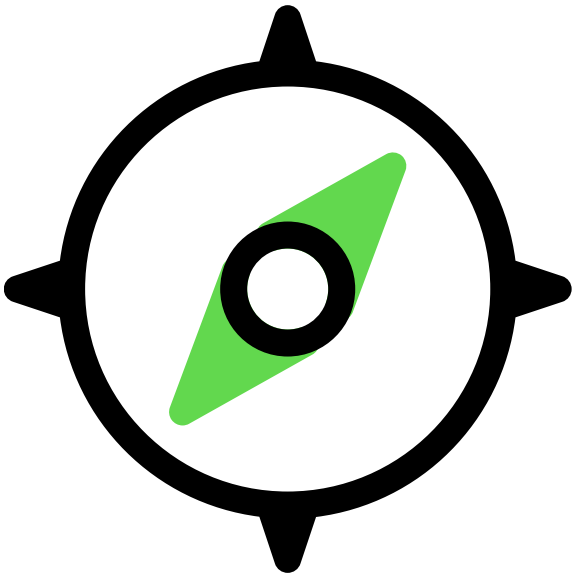
Monitoramento e otimização ServiceNow AI Platform o desempenho é uma parte importante da manutenção da instância. A otimização do desempenho da plataforma oferece suporte a uma experiência do usuário suave e consistente e melhora a escalabilidade e a confiabilidade da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

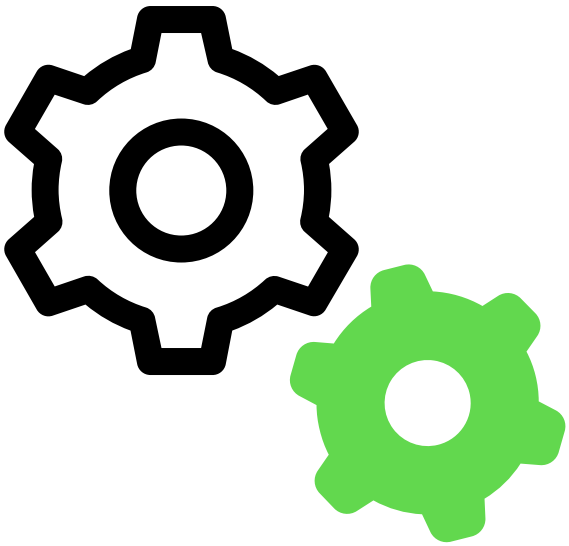
## Começar com ServiceNow AI Platform desempenho

### Explorar



Conheça os fundamentos da otimização do desempenho da plataforma.

### Configurar

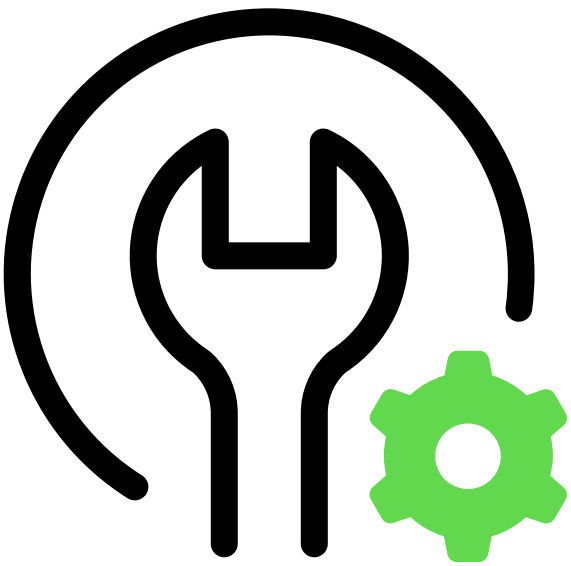


Saiba como configurar o. ServiceNow AI Platform para otimizar o desempenho.

### Monitoramento

Monitore as principais métricas e transações no ServiceNow AI Platform para rastrear tendências de desempenho e identificar possíveis problemas.

### Resolver problemas

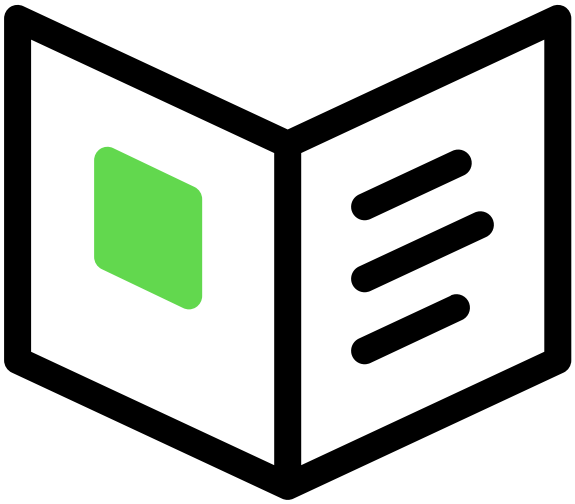


Tome as medidas necessárias para lidar com problemas de desempenho quando eles surgirem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Obtenha detalhes sobre formulário, métodos e propriedades relacionadas ao desempenho da plataforma.

## Explorar o desempenho da plataforma

. ServiceNow AI Platform fornece configurações, monitoramento e diagnóstico que os administradores podem usar para oferecer suporte ao desempenho otimizado do sistema.

## ServiceNow AI Platform visão geral do desempenho

O gerenciamento do desempenho da plataforma é importante para permitir uma experiência do usuário suave e confiável e para aprimorar a escalabilidade da sua instância. Os administradores de instância podem usar várias ferramentas para melhorar, monitorar e solucionar problemas ServiceNow AI Platform desempenho. Essas medidas proativas ajudam a manter a funcionalidade ideal e evitar possíveis interrupções.

## Usuários que gerenciam ServiceNow AI Platform desempenho

**Usuários**

| Usuário | Descrição |
|---|---|
| Administrador da instância | Configure a instância para otimizar o desempenho, monitorar a instância em busca de problemas de desempenho e degradação e solucionar problemas de desempenho. |

## Fluxo de trabalho de otimização de desempenho da plataforma

Os administradores de instância podem otimizar ServiceNow AI Platform executando as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Chave de configuração ServiceNow AI Platform componentes para oferecer suporte ao desempenho otimizado.
2. Monitore o desempenho da plataforma para identificar a degradação do desempenho.
3. Resolva problemas de desempenho da plataforma quando surgirem.

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como melhorar ServiceNow AI Platform desempenho, consulte:

- Configurando o. ServiceNow AI Platform para otimizar o desempenho
- Resolvendo problemas de desempenho da plataforma
- Monitoramento do desempenho da plataforma

### Desempenho do conjunto de importação

O algoritmo transforma conjuntos de importação de sua tabela de preparação em seu destino final.

A importação de dados por meio de um conjunto de importação requer duas fases:

1. Os dados são carregados de uma fonte de dados para uma tabela de preparação
2. Os dados são transformados da tabela de preparação em uma tabela de destino

O algoritmo de transformação opera em "blocos" de 100 registros por vez, em oposição ao algoritmo anterior, que transformou um único registro por vez. . mais recente a abordagem permite que o servidor de aplicações obtenha previamente uma variedade de informações relevantes para cada bloco de registros, reduzindo o número de interações exclusivas com o banco de dados e melhorando o rendimento.

Quem deve esperar ver uma melhoria de desempenho?

Qualquer cliente que use conjuntos de importação deve esperar uma melhoria de desempenho em grandes transformações.

Que tipos de transformações se beneficiam mais dessas mudanças?

As transformações com um grande número de colunas de tipo de referência ou opção apresentam a maior melhoria.

Que tipo de transformações beneficiam menos?

Transformações que com condições complexas ou não codificadas de aglutinação veem um benefício proporcionalmente menor.

## Configurando o. ServiceNow AI Platform para otimizar o desempenho

Defina configurações do navegador, cotas de transação e aplicações e opções de alternância operacionais para otimizar o desempenho. Otimizando ServiceNow AI Platform o desempenho oferece suporte a uma experiência do usuário ágil e suave.

## Visão geral da configuração

A maioria das configurações para otimização de desempenho da plataforma é concluída por administradores de instância em cada instância do ServiceNow AI Platform. Qualquer usuário pode verificar a configuração do navegador para otimizar o desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definir cotas de transação

  Os administradores de instância definem cotas de transação para ajudar a evitar que consultas e scripts com desempenho ruim consumam recursos do sistema. Depois de determinar os parâmetros normais para transações, você pode criar uma regra de cota de transação que define quando uma transação de longa execução deve ser cancelada.

- Definir cotas da aplicação

  Os administradores de instância podem definir cotas de aplicações além das cotas de transação globais. As regras de cota da aplicação limitam o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação durante um período especificado, ajudando a otimizar o uso da largura de banda.

- Definir alternâncias operacionais

  Os administradores de instância podem controlar quanta largura de banda uma aplicação usa na instância mapeando os níveis de execução do sistema para alternâncias operacionais.

- Verifique as configurações do navegador para otimização de desempenho

  Verifique se o navegador oferece suporte à compactação de dados para oferecer suporte ao desempenho ideal. Qualquer usuário pode verificar as configurações do navegador.

### Cotas de transação

As cotas de transação permitem que você defina uma política de cotas para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento.

Os administradores podem definir cotas de transação para evitar que consultas e scripts com desempenho ruim consumam recursos do sistema. Isso garante que nenhuma transação consuma recursos suficientes para impedir a execução de outras transações. Os administradores também podem exibir mensagens de log de cancelamento para identificar transações que podem consumir recursos excessivos.

O plug-in Cotas de transação está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

## Como as cotas de transação funcionam

As transações usam o Gerenciador de cotas, que é um thread em segundo plano que cancela transações de acordo com as regras de cota de transação. O Gerenciador de cotas executa as seguintes ações.

1. Obtém uma lista de transações ativas, semelhante à lista em **Administração de Usuários** > **Transações Ativas**.
2. Passa por cada transação e verifica todas as regras de cota com condições correspondentes à transação. A primeira ocorrência que excede qualquer uma das limitações de cota aciona um cancelamento de transação. Se uma transação mudar ou houver uma nova regra de cota, o Gerenciador de cotas reavaliará a transação.

> **Nota:** . **Pedido** o campo em uma regra de cota afeta a ordem em que as regras de cota são verificadas. O Gerenciador de cotas verifica as regras de ordem inferior primeiro (por exemplo, pedido 80 antes do pedido 90), mas verifica todas as regras. Isso pode ter implicações de desempenho marginais, dependendo das condições das regras envolvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Cancela a transação se ela estiver sendo executada por mais tempo do que o máximo de cota especificado.
4. Registra as transações em execução.
5. Dorme até o próximo batimento cardíaco, que é controlado pelo `glide.quota.manager.heartbeat` propriedade do sistema .

## Cancelamento de transação de cotas excedidas

Quando uma transação é executada por mais tempo do que a duração máxima especificada por uma regra de cota, o usuário é notificado sobre o cancelamento e o motivo.

Além disso, um aviso é registrado no Log de cancelamento de transação sempre que uma transação é cancelada devido a cotas excedidas. Para exibir o Log de cancelamento de transação, navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Sistema Log** > **Log de cancelamento de transações**.

## Exemplos de cancelamento de transação

As transações podem ser canceladas por mais de um motivo. Procure os seguintes indicadores.

- **tempo máximo de execução excedido** : Esta mensagem aparece quando os threads glide.quota.manager cancelam a transação.
- **cancelado por outra transação** : Esta mensagem aparece quando a transação foi cancelada pelo thread de sessão que a emitiu inicialmente, e não pelo thread glide.quota.manager.
- **pedido do usuário cancelado** : Esta mensagem aparece quando o usuário selecionou o botão X vermelho para cancelar a transação em execução.

Se você estiver procurando transações que foram canceladas por glide.quota.manager, pesquise **[Mensagem] [Contém] [Tempo máximo de execução excedido]** combinação. Por exemplo:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
after 30000ms
```

.

### Configure uma regra de cota de transação

As regras de cota de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de cota de transação permitem especificar as seguintes condições.

- As condições sob as quais a política se aplica.
- A ordem na qual as cotas de transação se aplicam.
- A duração máxima de uma transação antes que o gerenciador de cotas a cancele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de definir cotas de transação, navegue até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Transações Ativas** para revisar as atividades de transação normais da sua instância. Você pode exibir e encerrar transações de longa execução se necessário. Com o tempo, você pode determinar a carga de transação normal para sua instância e definir suas cotas para corresponder a essas normas.

⚠ **Aviso:** Definir cotas de transação muito baixas pode afetar gravemente seus usuários e impedir operações normais de instância. Teste rigorosamente suas cotas de transação antes de implementá-las na produção.

### Procedimento

1. Se necessário, ative o plug-in Cotas de transação.
   Para verificar se o plug-in Cotas de transação já está ativo, navegue até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações** E pesquise Cotas de transação em Gerenciador de aplicações. Se o plug-in estiver incluído em **Instalado** , ela já está ativada.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário Regra de cota de transação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de cota de transação.
5. Defina uma condição para especificar quando a cota de transação deve entrar em vigor.
   O construtor de condições de regra de cota de transação exibe condições que são aplicáveis somente a transações. Para obter uma descrição das opções do construtor de condições, consulte Construtor de condições de regra de cota de transação.
6. Selecione **Enviar**.

#### Tópicos relacionados

Otimize o tempo de renderização do widget em painéis responsivos

## Adicione ou modifique uma mensagem de cancelamento de transação

O Gerenciador de cotas usa uma página de IU para controlar o conteúdo da mensagem de cancelamento de transação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conhecimento de Apache Jelly É altamente recomendado ao modificar a página de IU. Consulte Extensões para a sintaxe Jelly para obter mais informações.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Abra a página de IU com o nome **transaction_cancelled_quota** .
3. Em **HTML** , adicione ou modifique a nova mensagem de cancelamento.
   Para adicionar informações variáveis à mensagem de cancelamento, consulte Métodos para adicionar informações variáveis à mensagem de cancelamento.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir uma transação cancelada devido a uma regra de cota

O Gerenciador de cotas registra em log cada transação cancelada como uma mensagem de aviso no log do sistema.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Avisos**.
2. Edite o filtro para adicionar a condição **[Mensagem] [Começa com] [Cancelar]** .
3. Selecione **Executar**.

### Habilitar depuração de cota de transação

Você pode habilitar o registro em log de informações de depuração de cota de transação habilitando a propriedade do sistema.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Adicione o. `glide.quota.manager.debug` e defina o valor como verdadeiro.
2. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Cotas**.
   O script de cota de depuração é executado para habilitar a depuração.

#### O que Fazer Depois
Depois de definir a propriedade do sistema acima como **verdadeiro** , Acesse o log do sistema para ver as mensagens do Gerenciador de cotas.

**Tópicos relacionados**

Adicionar uma propriedade do sistema

### Cotas da aplicação

Você pode definir um limite no número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação em um tempo especificado. Limitar o número de eventos ou trabalhos em execução ao mesmo tempo pode ajudar a otimizar o uso da largura de banda.

As regras de cota da aplicação limitam o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação durante um período especificado. Cada aplicação com escopo pode ter uma regra de cota de aplicação. Quando uma aplicação excede o limite de cota, todas as transações em execução no escopo da aplicação são canceladas. Até o próximo período de atualização, as novas transações no escopo da aplicação são canceladas assim que são iniciadas. Essas ações bloqueiam com eficácia a execução de transações de um escopo da aplicação durante o período de atualização.

Uma regra de cota de aplicação se aplica a transações criadas por todas as instâncias de uma aplicação e a todas as transações criadas por métodos da aplicação chamada por outras aplicações. Se dois usuários estiverem executando a mesma aplicação, a regra de cota da aplicação não fará distinção entre as transações para cada instância da aplicação. Se, juntos, eles violarem a cota, todas as transações no escopo da aplicação serão canceladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você verificar **Log somente** as transações não são canceladas por uma violação de cota. Em vez disso, as entradas são adicionadas ao log do host local que indicam que as transações estão sendo executadas sob violação.

As regras de cota de transação e aplicação são avaliadas separadamente. Ao definir uma regra de cota da aplicação, basta introduzir outra restrição. Uma transação será cancelada se violar uma regra de cota de transação ou, se coletivamente com outras transações de aplicação, violar sua regra de cota de aplicação.

Você não pode definir uma regra de cota de aplicação para a aplicação global.

### Configure uma regra de cota da aplicação

Configure uma regra de cota de aplicação para limitar o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação em um tempo especificado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve estar no escopo da aplicação para a qual deseja criar uma regra.

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota da aplicação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Regra de cota da aplicação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de cota da aplicação.
4. Defina uma condição para especificar quando a regra de cota da aplicação deve entrar em vigor.
   O construtor de condições de regra de cota da aplicação exibe condições que são aplicáveis somente a transações. Para obter uma descrição das opções do construtor de condições, consulte Construtor de condições de cota da aplicação.
5. Selecione **Enviar**.

### Alternâncias operacionais

Você pode controlar quanta largura de banda uma aplicação usa em seu sistema mapeando os níveis de execução do sistema para alternâncias operacionais. Uma largura de banda excessiva pode afetar o desempenho do sistema e a experiência dos usuários.

## Visão geral de alternância operacional

Você pode usar níveis de execução do sistema para mapear nomes descritivos para níveis de alternância operacional. Os níveis de execução do sistema definem o estado operacional do seu sistema com base nos níveis de alternância e alternância que você configurou. Esses níveis ajudam a gerenciar o desempenho do sistema e a alocação de recursos.

As alternâncias operacionais podem ser usadas para limitar o desempenho da aplicação durante períodos de alto uso. Ao ajustar alternâncias operacionais, você pode limitar o número de eventos ou trabalhos em execução no escopo de uma aplicação para ajudar a evitar a sobrecarga do sistema.

Você também pode criar alternâncias operacionais para aprimorar a experiência do usuário. Por exemplo, uma alternância de pesquisa de digitação antecipada pode ajudar os usuários a concluir pesquisas mais rapidamente. Você pode adicionar esta alternância para permitir que os usuários executem pesquisas de digitação antecipada com base nos valores de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pressionamento de tecla, fornecendo sugestões de pesquisa em tempo real conforme eles digitam.

## Níveis de alternância operacional

Você pode criar diferentes níveis da alternância desejada. Por exemplo, você pode querer executar uma pesquisa de digitação antecipada a cada pressionamento de tecla ou a cada cinco pressionamentos de tecla. Para obter mais informações sobre níveis de alternância, consulte Crie um nível de alternância operacional .

## Mapeamento de alternância de nível de execução

Você pode associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância com o mapeamento de alternância. Dependendo da integridade da sua instância, a API retorna o valor de nível de alternância apropriado e as funções de exceção. Para obter informações sobre como criar mapeamento de alternância no nível de execução, consulte. Criar mapeamento de alternância no nível de execução .

### Crie uma alternância operacional

Crie uma alternância operacional para manter os níveis de execução do sistema que limitam a operação da aplicação. As alternâncias operacionais aprimoram a experiência dos usuários personalizando o consumo de recursos aos níveis de execução do sistema.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Alternâncias operacionais**.
2. Selecione **Novo** .
3. No formulário Alternas operacionais, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de alternância operacional
4. Selecione **Enviar**.

### Criar mapeamento de alternância no nível de execução

Crie mapeamento de alternância no nível de execução para que você possa associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Mapeamento de alternância no nível de execução**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Mapeamento de nível de execução, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Executar formulário de mapeamento de alternância de nível.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Crie um nível de alternância operacional para definir limites

Crie níveis de alternância de operação para que você possa definir os limites nos quais sua aplicação pode funcionar.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Nível de execução de sistema** > **Níveis de alternância operacional**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Nível de alternância operacional, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Nível de alternância operacional.
4. Selecione **Enviar**.

### Configurações e desempenho do navegador

Habilite a compactação de dados por meio do navegador da Web para evitar desempenho lento em páginas com grandes conjuntos de dados.

As páginas da Web em sua instância podem incluir grandes conjuntos de dados, especialmente em tabelas com muitas linhas e colunas. Para melhorar a velocidade em páginas que exigem grandes quantidades de dados, a maioria dos navegadores pode aceitar dados compactados. A compactação de dados reduz o tamanho dos dados transmitidos entre o servidor e o cliente para melhorar a velocidade de transferência e o uso da largura de banda.

A compactação está habilitada por padrão em Todos ServiceNow e em muitos navegadores da web. Revise as configurações específicas do navegador para verificar se a compactação de dados é compatível e habilitada.

## Monitoramento do desempenho da plataforma

. ServiceNow AI Platform inclui ferramentas que os administradores podem usar para monitorar o desempenho da plataforma. O monitoramento do desempenho da plataforma permite que os administradores identifiquem e resolvam problemas proativamente.

## Visão geral do desempenho da plataforma de monitoramento

Os administradores têm acesso a vários logs e painéis que podem ser usados para monitorar como um ServiceNow AI Platform a instância está em execução. Esses logs e painéis podem ser acessados e revisados a qualquer momento para identificar indicadores de degradação de desempenho. Se você notar tempos de resposta anormalmente lentos ou um volume excepcionalmente alto de transações canceladas, pode haver problemas de desempenho que precisam ser resolvidos.

### Revisão de logs de transação

A instância registra automaticamente as estatísticas vitais de cada transação que processa e essas informações ficam disponíveis para você como administrador. A revisão dos logs de transação pode ajudar a identificar problemas de latência e desempenho.

Para exibir o log de transações, faça login em sua instância e navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Transações**.

Para ver o tempo médio de resposta de todas as transações listadas, selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a coluna **Tempo de resposta** .

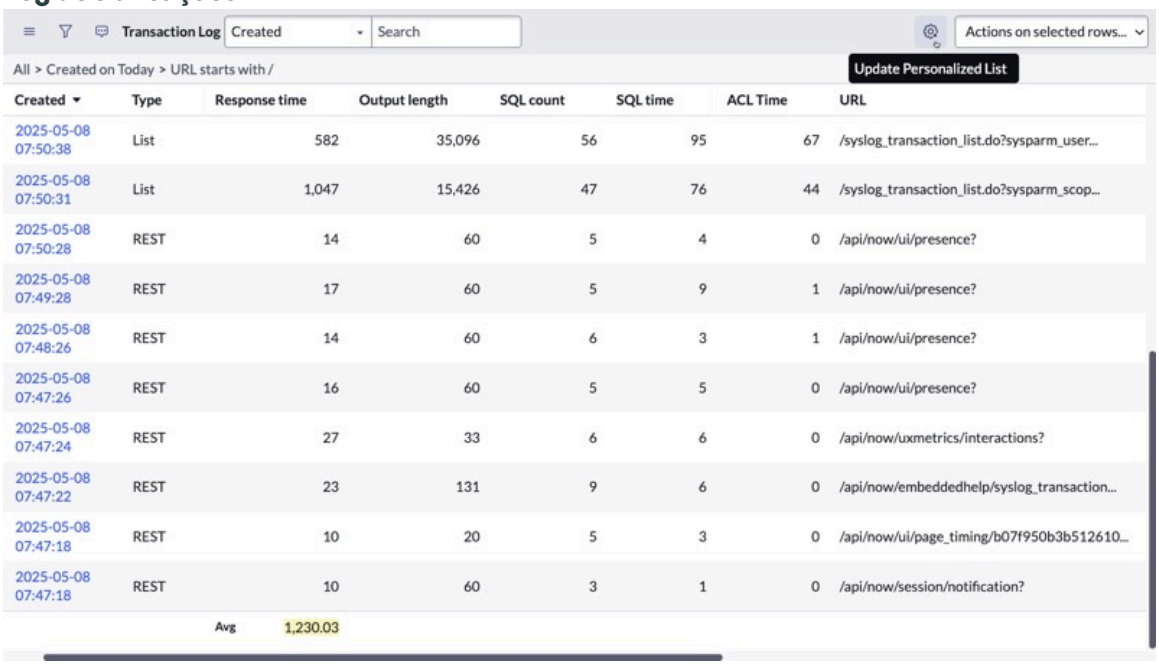
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar **Configurar** > **Cálculos de Lista**e, em seguida, selecione **Valor médio** caixa de seleção.

Você pode limitar a lista às transações que ocorreram durante o período de interesse. O filtro padrão retorna transações de hoje.

**Log de transações**




| Created | Type | Response time | Output length | SQL count | SQL time | ACL Time | URL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025-05-08 07:50:38 | List | 582 | 35,096 | 56 | 95 | 67 | /syslog_transaction_list.do?sysparm_user... |
| 2025-05-08 07:50:31 | List | 1,047 | 15,426 | 47 | 76 | 44 | /syslog_transaction_list.do?sysparm_scop... |
| 2025-05-08 07:50:28 | REST | 14 | 60 | 5 | 4 | 0 | /api/now/ui/presence? |
| 2025-05-08 07:49:28 | REST | 17 | 60 | 5 | 9 | 1 | /api/now/ui/presence? |
| 2025-05-08 07:48:26 | REST | 14 | 60 | 6 | 3 | 1 | /api/now/ui/presence? |
| 2025-05-08 07:47:26 | REST | 16 | 60 | 5 | 5 | 0 | /api/now/ui/presence? |
| 2025-05-08 07:47:24 | REST | 27 | 33 | 6 | 6 | 0 | /api/now/uxmetrics/interactions? |
| 2025-05-08 07:47:22 | REST | 23 | 131 | 9 | 6 | 0 | /api/now/embeddedhelp/syslog_transaction... |
| 2025-05-08 07:47:18 | REST | 10 | 20 | 5 | 3 | 0 | /api/now/ui/page_timing/b07f950b3b512610... |
| 2025-05-08 07:47:18 | REST | 10 | 60 | 3 | 1 | 0 | /api/now/session/notification? |
| | Avg | 1,230.03 | | | | | |

Para cada transação concluída, as informações disponíveis incluem o seguinte (os tempos são em milissegundos):

- Data/hora, ID do usuário, endereço IP e URL da transação.
- Tempo de resposta total, que não inclui o tempo do navegador porque o servidor não tem essas informações.
- **Tamanho da saída** : quantos bytes a transação retornou, após qualquer compactação.
- **Tempo do SQL** : Tempo gasto na execução de comandos SQL.
- **Contagem de SQL** : Número de comandos SQL executados.
- **Tempo da regra de negócio** : tempo gasto no processamento de regras de negócios.
- **Contagem de regras de negócio** : número de regras de negócio executadas.
- **Tempo da rede** : tempo de transmissão da rede, de e para o usuário.

**Nota:** Você pode mudar quais colunas são mostradas e sua ordem selecionando o ícone Atualizar lista personalizada ( ⚙ )

### Revisando o tempo de resposta em formulários

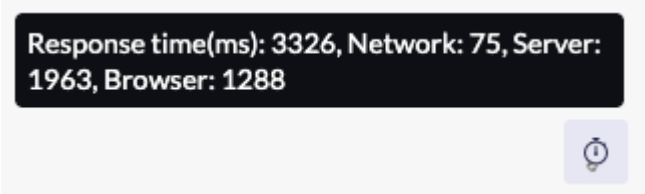
Um indicador de tempo de resposta (relógio) aparece no final de muitos formulários e listas.

Este indicador fornece o tempo de processamento de uma transação concluída, incluindo o tempo total e o tempo de cada etapa. Selecione o ícone para mostrar e ocultar os detalhes do tempo de resposta. Passe o mouse sobre o ícone para ver uma dica de ferramenta com os detalhes. O exemplo a seguir mostra o tempo de resposta para recuperar uma lista filtrada em uma instância de demonstração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Tempo de resposta**




Neste exemplo, a transação levou a seguinte quantidade de tempo de processamento:

- tempo total de 3326 milissegundos
- 75 milissegundos movendo dados pela rede
- 1963 milissegundos no servidor

**Nota:** O tempo do servidor é calculado usando a seguinte fórmula:

```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 1288 milissegundos no navegador, renderizando o HTML e analisando e executando JavaScript

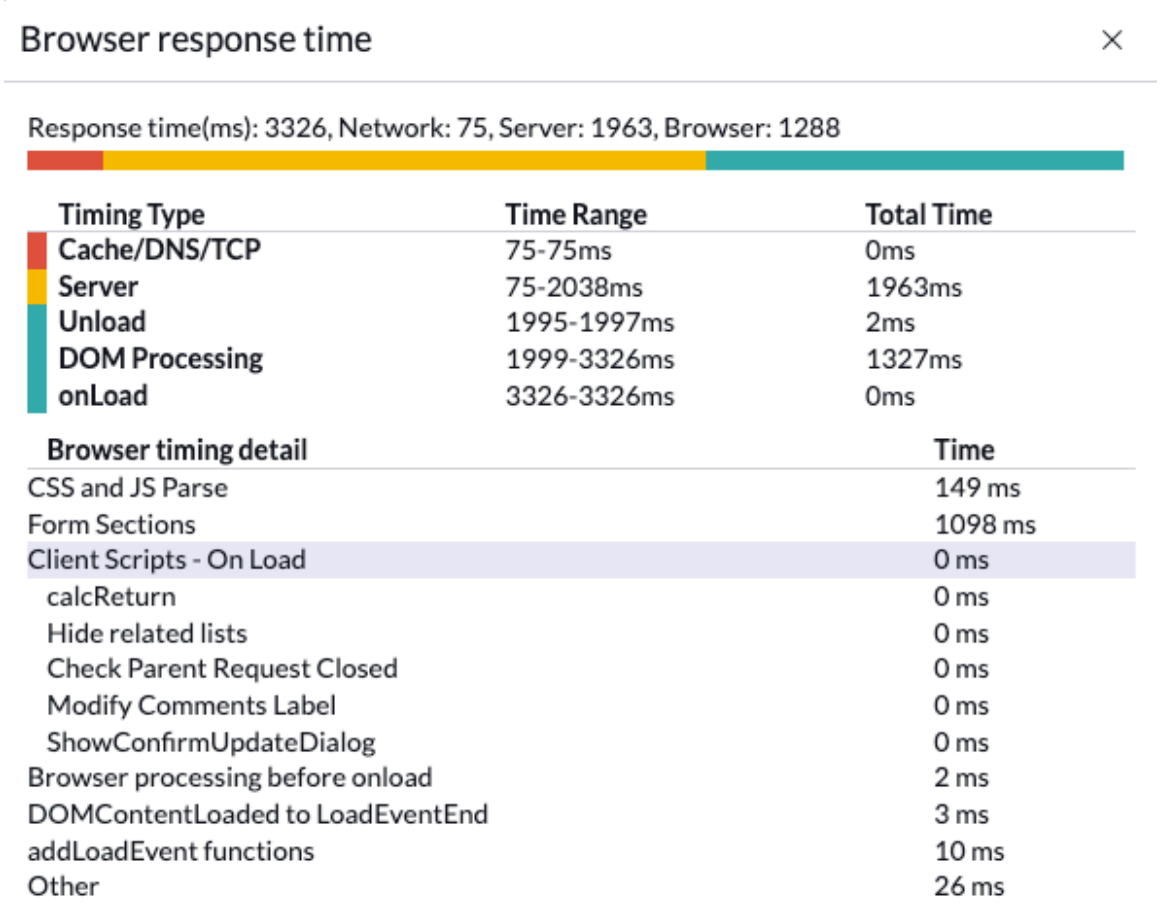
Um indicador de tempo de resposta não aparece para operações simples, como paginação ou mudança de uma ordem de classificação de lista. O indicador de tempo de resposta também não aparece para a primeira transação em uma sessão.

Para exibir um detalhamento detalhado do tempo de processamento nos formulários, selecione o ícone de indicador de tempo de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Detalhes do tempo de resposta**




Os administradores podem desabilitar o tempo de resposta definindo o. *`glide.ui.response_time`*propriedade para **falso** Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` e pesquise por *`glide.ui.response_time`*.

## Revisão dos tempos de resposta dos logs do sistema

Você pode usar os logs do sistema para revisar uma lista de tempos de resposta para diferentes transações. Para exibir o log, navegando até **Tudo** > **Logs do sistema** e selecione o tipo de log relevante. Ao revisar os tempos de resposta, procure os seguintes problemas.

1. Um período em que todas as transações demoraram um tempo excepcionalmente longo. Por exemplo, transações que normalmente levavam 1 segundo levaram 15 segundos entre 11:00 e 11:20:00. Esse problema pode indicar que uma carga incomum, como um relatório grande, foi executada nesse servidor de apps durante esse tempo.
2. Uma transação específica que repetidamente levou um tempo excepcionalmente longo. Por exemplo, a lista de incidentes encerrados classificada por descrição resumida levou 30 segundos cada vez que era exibida. Esse problema pode indicar que uma transação específica colocou uma carga de banco de dados incomum no sistema, como classificar 500 000 registros em um campo não indexado.

Se você notar problemas com os tempos de resposta do formulário, consulte Melhorar os tempos de resposta em formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Client transaction timings

O plug-in Tempos de transação do cliente fornece informações extras sobre o tempo gasto no lado do cliente e do servidor, pelo navegador e pela rede. Este recurso não apenas ajuda a encontrar processos de longa execução, mas também fornece informações sobre onde no processo o problema de desempenho é causado.

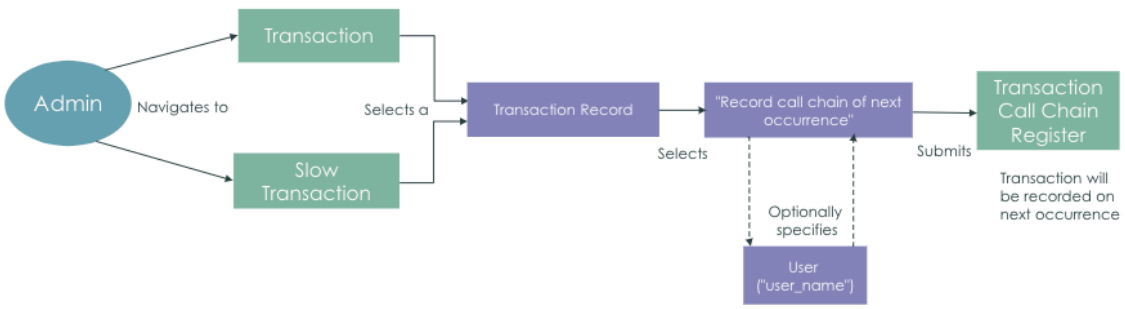
Para obter mais informações, consulte Client transaction timings.

### Cadeias de chamadas de transação

Identificar e depurar as causas raiz de uma transação problemática gravando e revisando sua cadeia de chamadas. Uma cadeia de chamadas consiste em mostrar a série ordenada de scripts executados durante o ciclo de vida de uma transação.

Com o acompanhamento da cadeia de chamadas de transação, um administrador pode registrar o URL de uma transação problemática. A cadeia de chamadas é registrada durante a próxima ocorrência do URL registrado. As cadeias de chamadas de transação podem ajudar a diagnosticar problemas de desempenho de transação.

A seguir mostra o fluxo de trabalho para habilitar e usar o acompanhamento da cadeia de chamadas de transação.




1. Quando você encontrar uma transação problemática no Log de transações ou na lista de transações lentas que requer depuração, selecione-a para exibir seu registro detalhado. Para ajudar na depuração, filtre e agrupe essas listas por escopo da aplicação, limitando as transações que aparecem somente às transações originadas em escopos específicos.

   **Nota:** Para saber mais sobre essas listas, consulte Logs de transação e. Detalhe do registro de log de transações lentas.

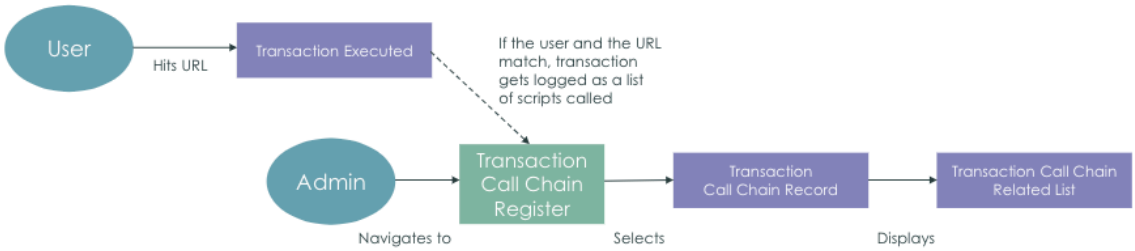
2. No formulário de detalhes do registro, selecione **Cadeia de chamadas de registro da próxima ocorrência** . Fazer isso indica que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser persistente com todas as informações da cadeia de chamadas.

   Como opção, você pode designar um ID de usuário para que a gravação da cadeia de chamadas ocorra somente durante a próxima ocorrência de transação para um usuário específico.

3. Na próxima vez que um usuário acessar o URL, o registro do Registro da cadeia de chamadas de transação será atualizado para conter uma lista dos recursos de script executados para atender à solicitação. Esta lista de recursos está disponível para que os administradores exibam navegando até o Registro da cadeia de chamadas de transação e selecionando a Lista relacionada da cadeia de chamadas de transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




4. Em Cadeias de chamadas de transação, revise a cadeia de chamadas registradas da transação e execute as ações necessárias para depurá-la.

### Crie um registro de cadeia de chamadas de transação

Crie um registro de cadeia de chamadas para registrar informações da cadeia de chamadas para uma transação problemática (ou lenta) durante a próxima ocorrência desse URL. Você especifica que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser persistente com todas as informações da cadeia de chamadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até a lista Log de transações ou Transações lentas, selecione a transação problemática e habilite a gravação da cadeia de chamadas.

| Tipo de log | Etapas |
|---|---|
| **Log de Transações** | **a.** Navegar até **Logs do sistema** > **Transações**<br>**b.** Para ajudar na depuração, filtre e agrupe o log de transações por escopo da aplicação, limitando as transações que aparecem somente às transações originadas em escopos específicos.<br>**c.** Selecione a transação problemática.<br>**d.** No formulário Entrada do log de transações, selecione **Abrir registro** e selecione **Cadeia de chamadas de registro da próxima ocorrência** . |
| **Transações Lentas** | **a.** Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Transações Lentas**<br>**b.** Para ajudar na depuração, filtre e agrupe a lista Transações lentas por escopo da aplicação, limitando as transações que aparecem somente para as transações originadas em escopos específicos.<br>**c.** Selecione a transação problemática. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tipo de log | Etapas |
| --- | --- |
| | **d.** No formulário Transações lentas, clique em **Abrir registro** e selecione **Cadeia de chamadas de registro da próxima ocorrência** . |

2. No formulário Registro da cadeia de chamadas de transação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de registro da cadeia de chamadas de transação.
3. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Um registro de cadeia de chamadas é criado para designar que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser persistente com todas as informações da cadeia de chamadas.

**Nota:** Uma vez que a cadeia de chamadas é gravada ( **verdadeiro** aparece em **Gravado** (Campo), você pode exibi-lo no próprio formulário Registro da cadeia de chamadas de transação.

### O que Fazer Depois

Revise uma cadeia de chamadas de transação

#### Revise uma cadeia de chamadas de transação

Use Cadeias de chamadas de transação para revisar a cadeia de chamadas resultante de uma transação selecionada. Você pode usar as informações em Cadeias de chamada de transação que podem ajudar a depurar problemas de desempenho.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Cadeia de chamadas de transação** > **Cadeias de chamadas de transação**.
2. Para exibir detalhes da cadeia de chamadas, selecione **Criado** campo para o componente ou script da cadeia de chamadas desejado.
   Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Cadeia de chamadas de transação, consulte Formulário de cadeia de chamadas de transação.

   **Nota:** Você pode exibir detalhes do log de transações selecionando **Log de transações** campo para o componente ou script da cadeia de chamadas selecionado. Para saber mais, consulte Logs de transação .

#### Monitoramento de desempenho de thread

A instância rastreia o desempenho de threads individuais, que os administradores podem exibir no log de transações.

A quantidade de tempo que um thread espera por um semáforo disponível ou sincronização de sessão está incluída no **Tempo de resposta** campo no log de transações. Para exibir o log de transações, navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Transações**.

#### Monitoramento do uso da instância

Você pode rastrear o uso da aplicação em sua instância por meio da Visão geral do uso da aplicação e do ServiceNow Store Painéis de visão geral de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O processo de análise de uso coleta dados em todas as suas instâncias e atualiza regularmente os relatórios na Visão geral de uso e. ServiceNow Store Painéis de Visão geral de uso. Os dados de uso da aplicação são coletados sempre que uma aplicação é aberta, e as contagens nas tabelas são coletadas uma vez por dia. Os dados são coletados em:

- O número de usuários ativos no sistema
- ICs de hardware descobertos (para instâncias que usam a Descoberta)
- O número de itens do catálogo de serviços de gestão de nuvem disponíveis para usuários em instâncias que usam a Gestão de nuvem

Os usuários com a função admin ou usage_admin podem exibir a Visão geral do uso da aplicação e. ServiceNow Store Painéis de Visão geral de uso.

## Visão geral do uso da aplicação

O painel Visão geral do uso da aplicação contém informações sobre ServiceNow aplicações.

Para exibir a Visão geral do uso da aplicação, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**. Nos painéis disponíveis, selecione **Visão geral do uso** .

## ServiceNow Store Visão geral do uso

. ServiceNow Store O painel Visão geral do uso contém informações sobre aplicações adquiridas do ServiceNow Store.

Para exibir o. ServiceNow Store Visão geral do uso, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**. Nos painéis disponíveis, selecione **Visão geral do uso da ServiceNow Store** .

### Painel de visão geral de uso da aplicação

O painel Visão geral do uso da aplicação exibe relatórios sobre o uso de ServiceNow aplicações em sua instância.

**Relatórios de Visão geral do uso da aplicação**

| Gráfico ou relatório | Descrição |
|---|---|
| **Uso de aplicações da ServiceNow** | Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês. |
| **Usuários de aplicações da ServiceNow** | Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que poderia ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações. |
| **Uso de aplicações personalizadas** | Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações personalizadas listadas, agrupadas por mês. |
| **Usuários de aplicações personalizadas** | Mostra o número de usuários ativos que usaram aplicações personalizadas, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que possa ter acessado as aplicações personalizadas, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Relatórios de Visão geral do uso da aplicação

| Gráfico ou relatório | Descrição |
|---|---|
| *Google* **Uso de mapas por mês** | Mostra o número de exibições ou operações realizadas para Google aplicação de mapas. |
| **Métricas Adicionais** | Mostra qualquer um dos itens a seguir, dependendo do seu acordo de licenciamento:<br>• Tamanho do banco de dados primário desta instância em megabytes<br>• ServiceNow® Performance Analytics de todos os índices<br>• Chamadas em conferência NotifyNow<br>• ServiceNow® Cloud Provisioning plug-ins ativos<br>• ServiceNow® Descoberta plug-in ativo<br>• ServiceNow® Redefinição de senha plug-in ativo<br>• ServiceNow® Gestão de nuvem- VMware instância<br>• Aplicações personalizadas do fornecedor<br>• Aplicações personalizadas<br>• ServiceNow® Gestão de eventos plug-in ativo<br>• Indicadores de benchmark ativos<br>• Indicador de PA atualizado pelo cliente<br>• Usuários ativos<br>• ServiceNow® Gestão de nuvem Instâncias do EC2<br>• ServiceNow® Orquestração plug-ins principais ativos<br>• Tabelas personalizadas que estendem tabelas do sistema de base diferentes de Tarefa<br>• Contagem de nós virtuais<br>• Usuários ativos para assinaturas<br>• NotificyNow mensagens<br>• ServiceNow® Edge Encryption plug-in ativo<br>• Número de Google mapeie ocorrências de página durante o mês atual - a partir de ontem<br>• Contagem de nós físicos |

### ServiceNow Store painel de visão geral de uso

. ServiceNow Store O painel Visão geral do uso exibe relatórios sobre o uso de ServiceNow Store aplicações em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**ServiceNow Store Relatórios de Visão geral de uso**

| Gráfico ou relatório | Descrição |
|---|---|
| Uso de ServiceNow Store Aplicações | Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês. |
| Usuários de ServiceNow Store Aplicações | Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que poderia ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações. |

### Insights de aplicações

. ServiceNow® Insights de aplicações aplicação disponível no ServiceNow Store, fornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

## Visão geral

Insights de aplicações o permite que você gerencie proativamente a integridade e o desempenho de suas instâncias. Insights de aplicações o fornece gráficos e dados de séries temporais que permitem visualizar tendências de desempenho, ver eventos correlacionados e acessar recursos para tomar ações corretivas.

Você pode acessar Insights de aplicações fazendo login como usuário com a função admin ou sn_app_insights.admin e navegando até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação**.

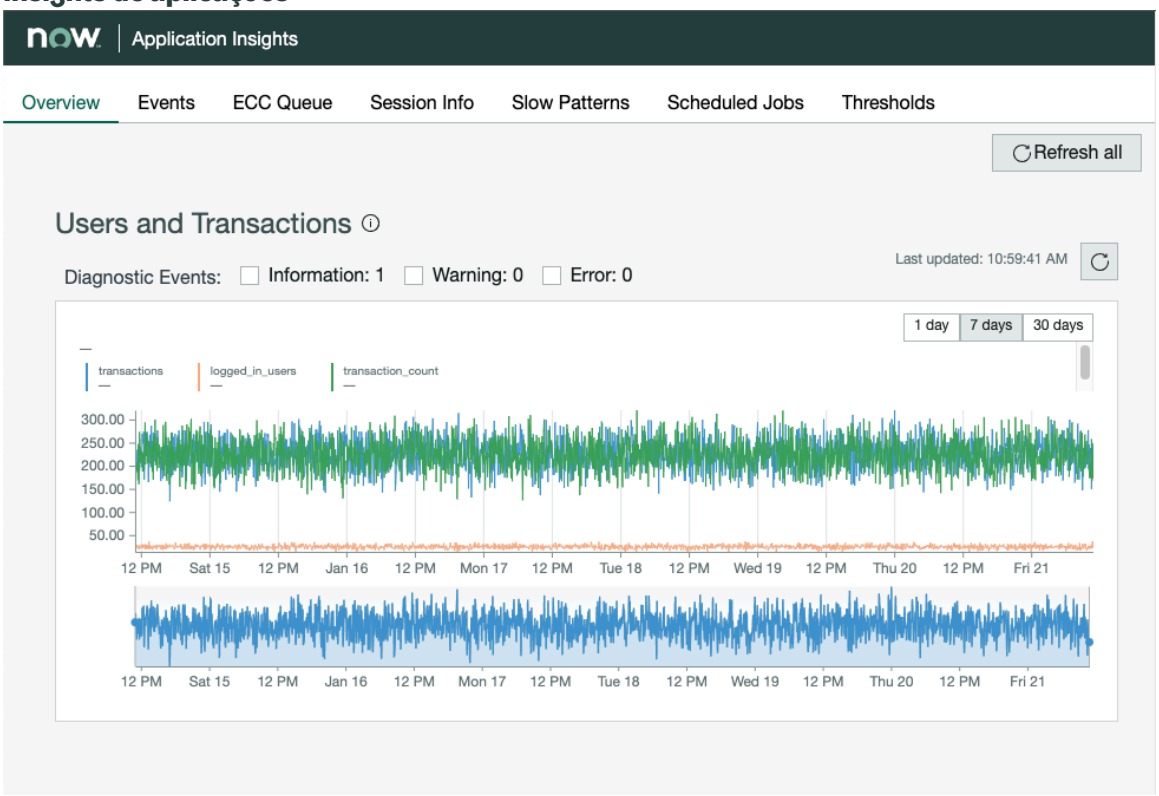
## Principais benefícios

- Exiba a integridade e o desempenho de todos os nós da instância em um só lugar.
- Detecte anomalias ou desvios no desempenho da instância.
- Tome ações corretivas e resolva problemas de desempenho por conta própria sem precisar envolver um administrador.
- Analise a causa raiz de um problema de desempenho determinando o contexto e a correlação com eventos do sistema, como um upgrade ou instalação de aplicação.
- Mitigue proativamente possíveis riscos para o sistema. Identificar e antecipar riscos que, de outra forma, levariam a problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Insights de aplicações**




### Trabalhar com gráficos do Application Insights

Exiba as principais métricas de desempenho da sua instância usando Insights de aplicações gráficos.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Insights de aplicações o fornece dados de série temporal em uma coleção de gráficos que ajudam a visualizar o desempenho e a integridade da instância. Os gráficos são atualizados automaticamente a cada cinco minutos.

## Gráficos de visão geral

Você pode exibir um resumo da integridade geral e do desempenho da sua instância no **Visão geral** . Ele fornece em uma exibição agregada no nível da instância combinando métricas do **Eventos** , **Fila do ECC** . **Informações da sessão** guias.

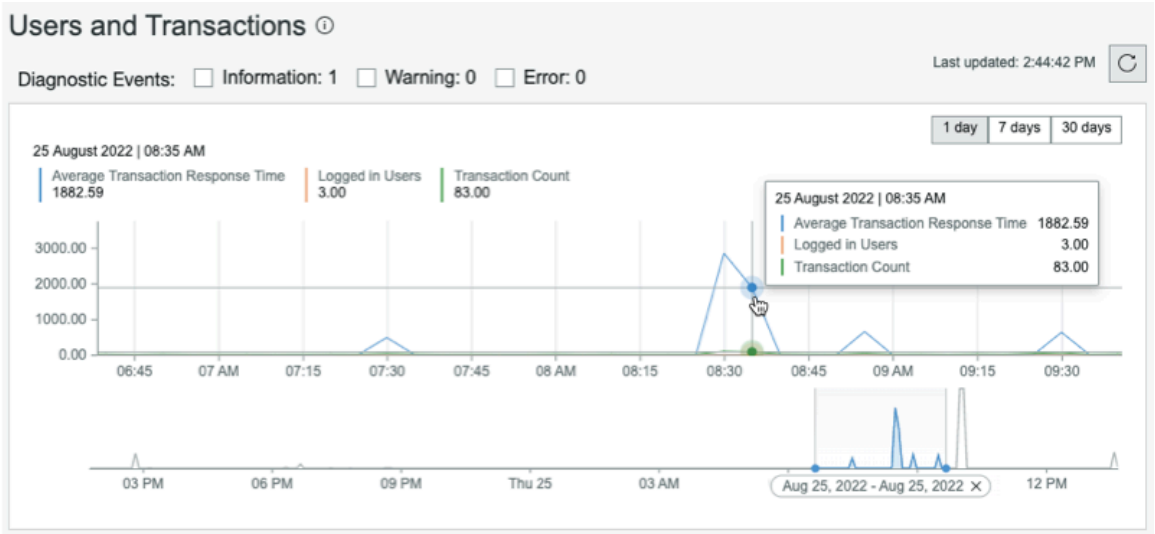
Use os gráficos de visão geral para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analise o desempenho das métricas ao longo do tempo individualmente e em relação umas às outras.
- Exiba tendências ou padrões entre diferentes conjuntos de dados sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico.
- Monitore de perto e proativamente a instância ao executar qualquer atividade de impacto, como uma atualização do sistema ou durante períodos de tráfego intenso do usuário.

**Exibição consolidada de usuários e gráfico de transações**




- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causação e a correlação.
- Compare métricas ou concentre-se em uma métrica específica selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.
- Altere o período selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode mudar o período para 7 dias ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de todas as métricas em um determinado momento apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Exiba os detalhes no nível do nó de uma métrica apontando o cursor e selecionando um ponto de dados. O gráfico detalhado correspondente no **Eventos** , **Fila do ECC** , ou **Informações da sessão** é exibida.

- Limite o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha de tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

## Gráficos detalhados

Cada gráfico no **Eventos** , **Fila do ECC** . **Informações da sessão** as guias fornecem uma exibição detalhada das métricas de um ou mais nós.

Use os gráficos detalhados para fazer o seguinte:

- Compare uma métrica específica com a mediana, a média móvel de 1 dias ou o valor do percentil 95
- Exiba tendências ou padrões sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico

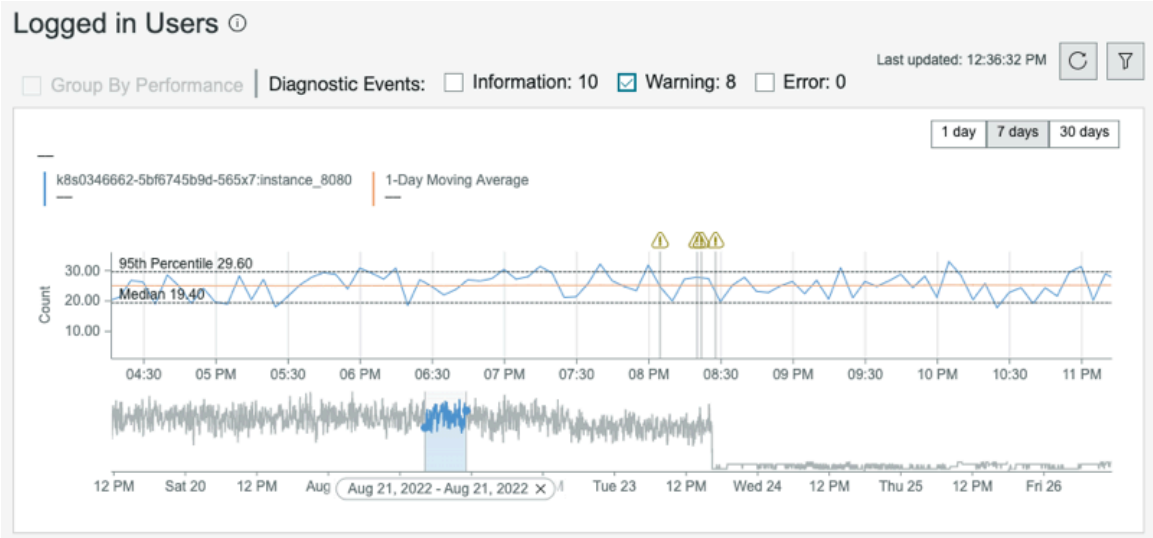
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine se a degradação de desempenho está acontecendo em um nó ou em todos os nós
- Exiba estatísticas detalhadas de cada nó para monitorar a integridade do sistema ao longo do tempo

Os gráficos detalhados incluem os mesmos controles que os gráficos de visão geral, mas fornecem funcionalidade adicional.

**Exibição detalhada de usuários conectados**




- Para ver tendências, problemas e integridade do sistema para nós e agentes com valores de desempenho semelhantes, selecione **Grupo por desempenho** . Se houver sete ou mais linhas no gráfico, esta opção será selecionada por padrão.
- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causação e a correlação.
- Adicione um filtro personalizado para exibir dados de nós específicos. Por exemplo, exiba o tempo médio de transação para nós em que o status é on-line.
- Compare o desempenho de diferentes nós com a média móvel de 1 dias selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.

  . **Média móvel de 1 dias** a linha representa o valor médio em todos os nós em um dia.

- Altere o período selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode mudar o período para 7 dias ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de um agente ou nó apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Compare a métrica com as seguintes linhas horizontais no gráfico:

  - **Média** : O valor do meio.
  - **percentil 95** : O valor do percentil 95. Uma métrica com um ponto de dados acima desta linha é provavelmente uma causa de preocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir uma lista de eventos ou transações associados em um período de 10 minutos, aponte o cursor e selecione um ponto de dados.

- Limite o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha de tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

Os valores de mediana, média e percentil 95 para cada nó são exibidos na tabela abaixo do gráfico detalhado.

- Para classificar registros na lista, selecione o cabeçalho da coluna.
- Para filtrar a lista usando um valor em um campo, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar correspondência** ou **Descartar** .
- Para agrupar registros na lista por rótulo, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Agrupar por** .
- Para filtrar registros na lista, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Filtro** . Insira uma condição e um valor.

### Insights de aplicações visão geral de gráficos e métricas

. Insights de aplicações os gráficos de visão geral fornecem exibições consolidadas das principais métricas.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

### Insights de aplicações Visão geral de gráficos e métricas

| Gráfico | Métricas principais | Descrição |
|---|---|---|
| Usuários e transações | • Tempo médio de resposta da transação<br>• Contagem de transações<br>• Usuários Conectados | Número total de usuários conectados, contagem de transações e tempo médio de resposta das transações em todos os nós |
| Eventos | • Eventos processados<br>• Eventos registrados | Número total de eventos registrados e processados em todos os nós |
| Saída da fila do ECC atual | • Saída pronta<br>• Processando na saída<br>• Processado na saída | Número total de entradas na fila de saída do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Insights de aplicações Visão geral de gráficos e métricas

| Gráfico | Métricas principais | Descrição |
|---|---|---|
| Entrada de fila do ECC atual | • Entrada pronta<br>• Processando na entrada<br>• Processado na entrada | Número total de entradas na fila de entrada do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado |
| Semáforo API_INT | • Semáforo API_INT Profundidade da fila<br>• Rejeições API_INT do Semáforo | Número médio de transações na fila do semáforo API_INT e número total de transações rejeitadas em todos os nós |
| Semáforo padrão | • Profundidade da fila padrão do Semáforo<br>• Rejeições padrão do Semáforo | Número médio de transações na fila de semáforo padrão e número total de transações rejeitadas em todos os nós |
| Semáforo AMB envio | • Profundidade da fila de envio do AMB do Semáforo<br>• Rejeições de envio AMB do Semáforo | Número médio de transações na fila do Semáforo de envio AMB e o número total de transações rejeitadas em todos os nós |
| Recebimento AMB do Semáforo | • Profundidade da fila de envio do AMB do Semáforo<br>• Rejeições de envio AMB do Semáforo | Número médio de transações na fila do Semáforo de recebimento do AMB e o número total de transações rejeitadas em todos os nós |

### Insights de aplicações detalhar gráficos e métricas

. Insights de aplicações os gráficos detalhados fornecem exibições de métricas individuais no nível do nó.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gráficos detalhados de eventos

| Métrica | Origem | Descrição |
|---|---|---|
| Eventos processados | `events_processed` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de eventos processados |
| Eventos registrados | `event_logs` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de eventos registrados |

### Gráficos detalhados da Fila do ECC

| Métrica | Origem | Descrição |
|---|---|---|
| Saída pronta | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado Pronto na fila de saída do ECC |
| Entrada pronta | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado Pronto na fila de entrada do ECC |
| Processando na saída | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado de processamento na fila de saída do ECC |
| Processando na entrada | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado de processamento na fila de entrada do ECC |
| Processado na saída | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado Processado na fila de saída do ECC |
| Processado na entrada | Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent] | Número médio de entradas no estado Processado na fila de entrada do ECC |

### Gráficos detalhados de informações da sessão

| Métrica | Origem | Descrição |
|---|---|---|
| Tempo médio de resposta da transação | `transactions` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Tempo médio de processamento da transação em segundos |
| Contagem de transações | `transactions` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Carga de transações na instância |
| Usuários Conectados | `sessionsummary` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de usuários conectados à instância ao longo do tempo |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gráficos detalhados de informações da sessão

| Métrica | Origem | Descrição |
|---|---|---|
| Semáforo API_INT Profundidade da fila | `semaphores` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações na fila do Semáforo de Integrações de API |
| Profundidade da fila padrão do Semáforo | `semaphores` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações na fila do semáforo padrão |
| Profundidade da fila de envio do AMB do Semáforo | `semaphores` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de mensagens na fila AMB Send sendo enviadas para o cliente |
| Profundidade da fila de recebimento AMB do semáforo | `semaphores` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de mensagens na fila AMB Send recebidas do cliente |
| Rejeições API_INT do Semáforo | `semaphore_api_int_rejecti` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações rejeitadas pela fila do Semáforo de Integrações de API |
| Rejeições padrão do Semáforo | `semaphore_default_rejecte` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações rejeitadas pela fila de semáforo padrão |
| Rejeições de envio AMB do Semáforo | `semaphore_amb_send_rejecti` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações rejeitadas pela fila de envio do AMB |
| Rejeições de recebimento AMB do Semáforo | `semaphore_amb_receive_rejected` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações rejeitadas pela fila de recebimento do AMB |
| Tempo médio de resposta do banco de dados | `sql_response` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Tempo médio de resposta (em milissegundos) para operações de banco de dados |
| Rendimento do banco de dados | `database_throughput` Chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas do nó [sys_cluster_node_stats] | Número de transações processadas por segundo. |

### Monitoramento de usuários e desempenho de transações por meio de Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho da sua instância monitorando as principais métricas relacionadas a usuários e transações por meio do Insights de aplicações Gráfico de usuários e transações.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode detectar anomalias e desvios de desempenho em sua instância monitorando o relacionamento entre usuários, transações e o tempo médio de resposta da transação no gráfico Usuários e transações no **Visão geral** .

Use o gráfico Usuários e transações para fazer o seguinte:

- Monitore o desempenho das transações em sua instância.
- Exiba a carga de transação na sua instância.
- Rastreie o número de usuários conectados.

Para acessar o gráfico, navegue até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Visão geral**.

- Analise a lentidão do sistema comparando o. **Contagem de transações** e. **Usuários conectados** valores. Observe que um pico no **Contagem de transações** que tem um pico correspondente no **Usuários conectados** a contagem pode ser um alarme falso.
- Determine se uma carga de transação pesada está afetando o desempenho do sistema comparando o. **Tempo médio de resposta** a figura para **Contagem de transações** valor. Procure picos em **Contagem de transações** valor relativo ao **Tempo médio de resposta** figura.

Aprofunde-se em um possível problema de desempenho detalhando para analisar problemas no nível do nó nos gráficos detalhados no **Informações da sessão** .

- Procure picos que indiquem um gargalo ou condição de loop no **Contagem de transações** gráfico detalhado. Uma linha de tendência ascendente indica que o sistema está ficando sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico para exibir uma lista de transações em um intervalo de 10 minutos.
- Procure picos que indiquem tempos de tráfego mais pesado na instância em **Usuários conectados** gráfico detalhado. Monitore as linhas de tendência para determinar quando o sistema está mais ocupado.
- Determine se a degradação de desempenho está acontecendo em um nó, em todos os nós ou em um conjunto de nós consolidados usando o. **Grupo por desempenho** opção. Compare as métricas do nó com **Média móvel de 1 dias** valor. Se você não encontrar problemas óbvios, procure anomalias nas contagens de execução ou tempos de execução altos no **Padrões lentos** . Se você vir ambos, inicie sua investigação lá.

### Monitorando a eficiência da fila do semáforo por meio do Insights de aplicações

Monitore a eficiência da fila do semáforo rastreando a profundidade da fila e o número de transações rejeitadas por meio do Insights de aplicações gráficos do semáforo.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode monitorar o desempenho das filas do semáforo em sua instância comparando a profundidade da fila do semáforo e a contagem de rejeição nos gráficos do semáforo no **Visão geral** .

Por meio dos gráficos de semáforo, você pode monitorar as seguintes métricas:

- A profundidade da fila do semáforo, que permite que você ajude a evitar backlogs
- Contagens de rejeição, o que permite identificar gargalos de processamento

Os semáforos controlam o número de transações simultâneas que podem ser executadas em um nó. Os semáforos baixos disponíveis indicam que a instância está sendo executada perto da capacidade total de transação. As transações de entrada aguardarão até que os semáforos estejam disponíveis.

Para acessar os gráficos do semáforo, navegue até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Visão geral**.

- Monitore o nível de carga comparando a profundidade da fila com o limite de profundidade da fila que aparece como uma linha vermelha em cada gráfico de semáforo.
- Procure correlações ou tendências comparando a métrica de profundidade da fila com a métrica de contagem de rejeição ao longo do tempo.

Aprofunde-se na eficiência do processamento do semáforo detalhando para analisar problemas no nível do nó nos gráficos detalhados no **Informações da sessão** .

- Procure picos nos gráficos de profundidade da fila. Uma contagem de transações alta indica que o nó pode estar sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico detalhado para exibir uma lista de transações. Na tabela, procure transações de longa execução no semáforo e interrompa-as. Reduza a contagem de transações se a profundidade da fila for consistentemente alta.
- Procure picos nos gráficos de contagem de rejeição. Uma alta contagem de rejeição indica uma proliferação inesperada nas chamadas. Se a profundidade da fila for atingida, todas as solicitações subsequentes serão rejeitadas, o que resultará em uma mensagem de erro Solicitações rejeitadas (HTTP 429). Reduza o número de chamadas ou interrompa transações de longa execução que possam estar fazendo backup da fila.

### Monitoramento do desempenho do banco de dados por meio de Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho do seu banco de dados monitorando o volume de transações do banco de dados e o tempo médio de resposta por meio de Insights de aplicações.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode detectar anomalias e problemas de desempenho do banco de dados monitorando os gráficos do banco de dados no **Informações da sessão** .

Use os gráficos do banco de dados para monitorar as seguintes métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tempo médio de resposta
- Volume de transações analisando o rendimento do banco de dados

Para acessar os gráficos, navegue até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Informações da Sessão**.

- Procure picos que indicam atrasos no tempo de resposta para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no **Tempo médio de resposta do banco de dados** gráfico. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure valores atípicos no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se a transação pode ser otimizada.

- Procure picos ou períodos de uso intenso para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no **Rendimento do banco de dados** gráfico. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure valores atípicos na contagem de SQL e no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se você pode otimizar a transação.

### Monitorando a eficiência da fila de eventos por meio de Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho da fila de eventos em Insights de aplicações comparando e analisando a taxa na qual os eventos são registrados e processados.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode monitorar o relacionamento entre eventos registrados e eventos processados exibindo o. **Eventos** gráfico no **Visão geral** .

Use **Eventos** gráficos para fazer o seguinte:

- Monitore a taxa de eventos de entrada
- Monitore a taxa de eventos processados
- Detecte anomalias no processamento de eventos

Para acessar os gráficos de Eventos, navegue até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Visão geral**.

- Procure gargalos comparando o. **Eventos registrados** e. **Eventos processados** totais. Um pico no **Eventos registrados** número sem um pico correspondente no **Eventos processados** o número indica um problema com o processamento de eventos.
- Um pico alto e consistente em ambos **Eventos registrados** e. **Eventos processados** as figuras indicam que o sistema está recebendo e processando uma grande carga de eventos. Procure loops ou condições que possam estar causando um fluxo contínuo de eventos de entrada.

Aprofunde-se nos possíveis problemas de desempenho detalhando para analisar problemas no nível do nó nos gráficos detalhados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analise o processamento de eventos ao longo do tempo comparando eventos processados com **Média móvel de 1 dias** mostrado no **Eventos processados** gráfico.
- Procure padrões no registro em log de eventos ao longo do tempo. Determine se o mesmo pico está acontecendo no mesmo horário todas as semanas.
- Procure correlações entre a contagem de eventos registrados e as atividades do sistema sobrepondo eventos de diagnóstico no gráfico. Por exemplo, se você vir um pico no número de eventos registrados e perceber que ele coincide com a instalação de um conjunto de atualizações, poderá investigar o conjunto de atualizações para determinar por que ele causou o pico nos eventos registrados.
- Investigue a causa de um problema selecionando um ponto de dados no início do pico para exibir uma lista de eventos criados 5 minutos antes e 5 minutos depois do problema.
- Analise a taxa de eventos de entrada comparando eventos registrados com **Média móvel de 1 dias** total no **Eventos registrados** gráfico.
- Identifique possíveis problemas de desempenho comparando métricas para filas de eventos individuais na tabela Fila de eventos.
  - Concentre-se em um período de 1 dias, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
  - Identifique qual fila teve a maioria de eventos registrados classificando em **Eventos registrados no intervalo** coluna. Um evento é registrado quando é inserido na tabela Eventos [Sysevent].
  - Identifique qual fila teve a maior quantidade de eventos enfileirados classificando em **Eventos enfileirados no intervalo** coluna. Um evento é enfileirado quando é atribuído a uma fila de eventos específica na tabela Eventos [SysEvent].
  - Identifique qual fila teve a maioria dos eventos não processados classificando em **Eventos não processados no intervalo** coluna.
  - Identifique qual fila levou a maior quantidade de tempo processando eventos no intervalo de dias selecionado classificando em **Duração do processamento no intervalo** coluna.
  - Identifique qual fila processou a maioria dos eventos no intervalo de dias selecionado classificando no **Eventos processados no intervalo** coluna.
  - Identifique qual fila levou a maior quantidade de tempo processando eventos em média no intervalo de dias selecionado classificando em **Duração média do processamento no intervalo** coluna.

### Monitoramento MID Server até Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho de um MID Server Rastreando o status das entradas na fila do ECC.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Insights de aplicações O permite monitorar o desempenho da fila ECC, que é um log de comunicação entre sua instância e um MID Server. Para obter detalhes, consulte Fila ECC do MID Server .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode monitorar o relacionamento entre o número de registros prontos, em processamento e processados exibindo os gráficos de fila do ECC. Use os gráficos de fila do ECC para monitorar o seguinte:

- Tratamento de carga, exibindo o número de entradas nas filas de entrada e saída do ECC
- Eficiência do processamento, rastreando entradas nos estados pronto, processamento e processado em ambas as filas do ECC

Para acessar os gráficos, navegue até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Visão geral**.

- Procure um pico no estado pronto sem um pico correspondente nos estados Processado e Processado. Este padrão indica um possível problema com a leitura da fila.
- Padrões ou tendências de aparência que indicam piora do desempenho ao longo do tempo. Um aumento constante nas entradas prontas com uma taxa de processamento fixa ou decrescente indica um gargalo ou problema de desempenho que merece uma investigação mais aprofundada.

Aprofunde-se nos possíveis problemas de desempenho detalhando para analisar os problemas de um agente ou grupo de agentes nos gráficos detalhados.

- Torne os gráficos detalhados mais fáceis de ler agrupando agentes com métricas de desempenho semelhantes selecionando **Grupo por desempenho** caixa de seleção. Procure grupos com contagens ou picos mais altos no intervalo de tempo selecionado. Exiba e compare linhas de tendência de um grupo de agentes em um gráfico separado selecionando um ponto de dados. Procure anomalias comparando os agentes individuais com **Média móvel de 1 dias** número.
- Analise a eficiência da fila do ECC rastreando o número de entradas nos estados pronto, em processamento e processado ao longo do tempo. As métricas de saída medem o número de trabalhos que saem da instância. As métricas de entrada medem o número de trabalhos enviados para a instância do MID Server ou de outro sistema.

### Resolvendo padrões lentos

Você pode identificar, priorizar e solucionar problemas de desempenho relacionados a padrões lentos em sua instância.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Identificar problemas de desempenho relacionados a padrões lentos, por exemplo, scripts, consultas, transações e scripts com desempenho ruim ou, usando as informações em **Padrões lentos** .

- Identifique padrões lentos que são executados com frequência em um determinado intervalo de tempo.
- Analise o desempenho de eventos lentos, transações, consultas e scripts ao longo do tempo.
- Identifique a origem de um padrão lento.
- Priorize possíveis melhorias de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, a tabela Consultas lentas mostra quais consultas têm tempos médios de execução altos dentro do intervalo de tempo selecionado em comparação com o tempo médio de execução geral. Um tempo médio de execução alto indica que uma entrada está com desempenho ruim. Depois de identificar uma consulta lenta que precisa ser investigada, selecione a consulta para exibir um gráfico do desempenho ao longo do tempo e acesse o registro de consulta lenta para obter detalhes.

### Solução de problemas de um padrão lento

Identifique a origem de um padrão lento e priorize possíveis melhorias de desempenho.

## Antes de Iniciar

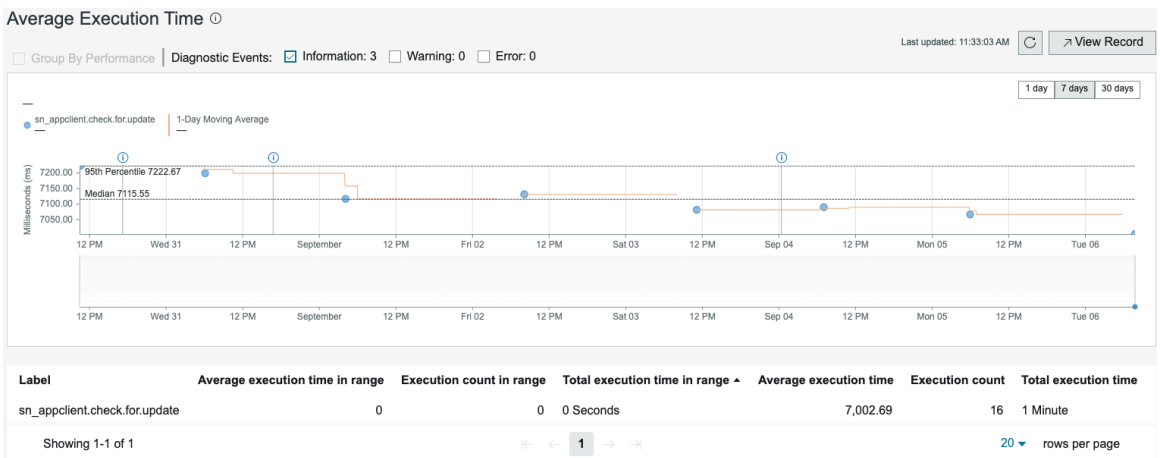
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Padrões Lentos**.
2. Procure possíveis problemas de desempenho exibindo as tabelas Eventos Lentos, Transações Lentas, Consultas Lentas e Scripts Lentos.
   - Concentre-se em um período de 1 dias, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique padrões com tempos de execução consistentemente altos classificando no **Tempo médio de execução no intervalo** coluna.
   - Descubra quais padrões são executados com mais frequência classificando em **Contagem de execuções no intervalo** coluna.
3. Selecione um padrão lento com um tempo de execução alto e uma contagem de execução alta.
   . **Tempo médio de execução** o gráfico detalhado mostra o tempo de execução do padrão lento e sua média móvel de 1 dias.
4. Exiba o desempenho do padrão lento ao longo do tempo analisando **Tempo médio de execução** gráfico detalhado.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Procure picos dentro do intervalo de tempo selecionado. Procure correlações com eventos do sistema impactantes que possam indicar um alarme falso sobrepondo eventos de diagnóstico.
- Exiba o número de vezes que o padrão foi executado no intervalo de tempo selecionado.
- Determine se o desempenho está piorando ao longo do tempo exibindo a direção da linha de tendência Média móvel de 1 dias.

5. Selecione o que está acionando o padrão lento **Exibir registro** .
   O registro de padrão lento aparece e fornece detalhes adicionais, incluindo o conteúdo da consulta ou do script, a primeira vez em que foi executado e a última vez em que foi executado.
6. Para acessar informações úteis adicionais para solução de problemas, adicione as listas relacionadas Scripts referenciados e Padrões lentos relacionados.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Scripts demorados** | **a.** Selecione o menu de contexto do formulário ( ☰ ).<br>**b.** Selecione a exibição do formulário **Exibição** > **Slow Script Insights** . |
| **Consultas lentas** | **a.** Selecione o menu de contexto do formulário ( ☰ ).<br>**b.** Selecione a exibição do formulário **Exibição** > **Informações de consulta lentas** . |

7. Determine a causa da lentidão.
   - Ao investigar uma consulta lenta, determine qual script ou regra de negócio acionou a lentidão encontrando a entrada com a ordem de chamada mais alta na lista relacionada de scripts referenciados. Por exemplo, suponha que uma consulta lenta seja acionada por um script cuja ordem de chamada é 2 que é chamada por uma regra de negócios cuja ordem de chamada é 1. Esse script acionou diretamente a consulta lenta porque ela tem a ordem de chamada mais alta.
   - Ao investigar um script lento, identifique os padrões lentos acionados pelo script exibindo os padrões na lista relacionada Padrões lentos relacionados. Determine quais padrões lentos investigar primeiro classificando no **Tempo médio de execução no intervalo** e. **Contagem média de execuções no intervalo** colunas. Investigue os padrões lentos com os valores mais altos em cada coluna primeiro.
   - Confirme um possível problema exibindo a lista de padrões lentos relacionados, que fornece uma lista de outros padrões lentos que têm scripts referenciados em comum. Se vários padrões lentos fizerem referência à mesma inclusão de script ou regra de negócio, você pode ter certeza de que é onde está o problema.
8. **Opcional:** Para solucionar vários padrões lentos, abra cada registro, verifique o número de entradas na lista relacionada Padrões lentos relacionados e priorize a depuração ou a resolução do padrão lento com a contagem mais alta.
   Depurar o padrão lento com a contagem mais alta tem maior probabilidade de melhorar o desempenho.
9. Execute ações para resolver o problema de desempenho.

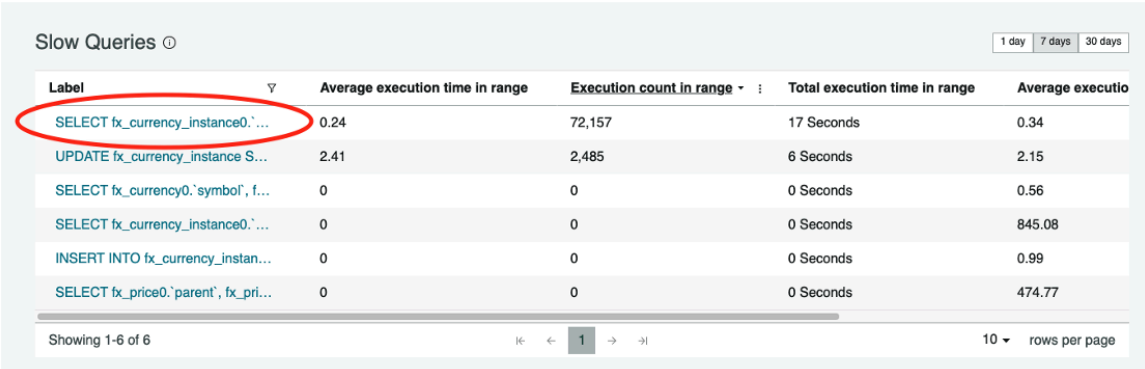
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

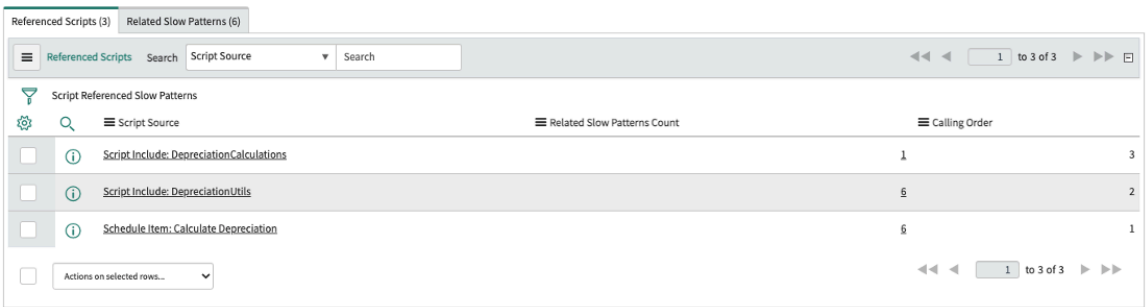
- Otimize ou remova a inclusão de script ofensivo ou a regra de negócios.
- Determine se você pode evitar o uso da consulta lenta. Se a consulta for necessária, tente otimizá-la com condições de consulta adicionais ou com uma consulta sys_id para que ela retorne somente as informações necessárias.
- Determine se um índice pode otimizar o desempenho da consulta lenta.

## Example: Solução de problemas de uma consulta lenta

Depois de classificar a tabela Consultas lentas por **Contagem de execuções no intervalo** , você verá uma instrução SELECT com uma contagem de execução alta nos últimos 7 dias.




Para descobrir o que está acionando essa consulta lenta, selecione o nome da consulta para abrir o gráfico detalhado e selecione **Exibir registro** .




A lista relacionada Scripts referenciados exibe três scripts. O script DeprecationCalculations tem a ordem de chamada mais alta de todos os scripts referenciados, indicando que acionou diretamente o padrão lento.

Para corrigir o problema:

- Examine a inclusão de script PreprecationCalculations e determine se você pode evitar o uso desta consulta. Neste exemplo, a consulta é em relação à tabela fx_currency, o que implica que um cálculo de moeda está acontecendo. Tente contornar este cálculo ou removê-lo se não for necessário.
- Se a consulta não puder ser evitada em PreprecationCalculations, determine se a chamada para outros scripts com ordens de chamada mais baixas pode ser evitada ou reduzida na contagem de execução. Neste exemplo, DepreciationUtils precisa chamar PreprecationCalculations, mas talvez você possa definir o trabalho programado Calcular depreciação para ser executado com menos frequência.
- Se os ajustes nos scripts inferiores na ordem de chamada não forem viáveis, considere adicionar um índice para potencialmente ajudar no desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Solução de problemas de um trabalho agendado por meio de Insights de aplicações

Identifique um trabalho agendado que esteja causando desempenho lento ou sendo executado com mais frequência do que o necessário por meio da tabela Trabalhos agendados.

## Antes de Iniciar

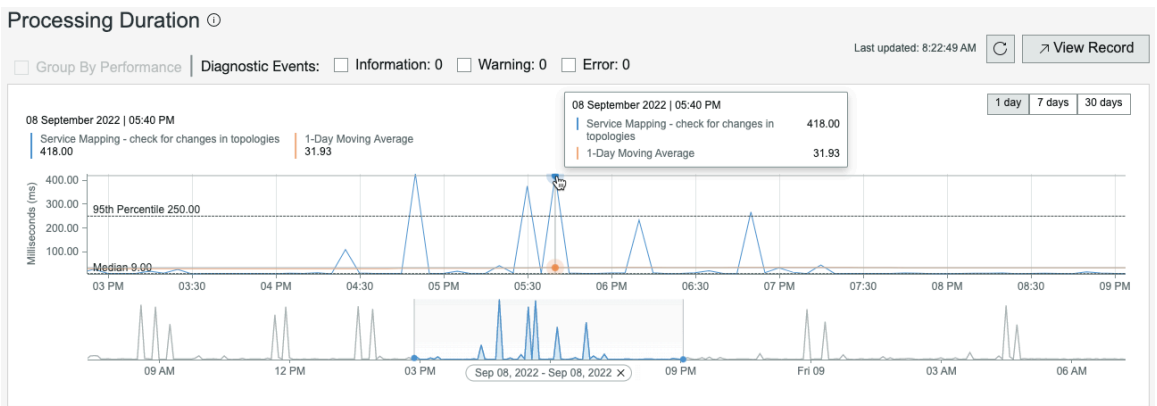
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação** > **Trabalhos agendados**.
2. Identifique possíveis problemas de desempenho exibindo as inclusões de script executadas na tabela Trabalhos agendados.
   - Concentre-se em um período de 1 dias, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique trabalhos de longa execução classificando no **Duração média do processamento no intervalo** coluna.
   - Descubra quais trabalhos estão sendo executados com mais frequência classificando em **Contagem de execuções no intervalo** coluna.
   - Identifique os trabalhos com mais erros classificando no **Contagem de erros no intervalo** coluna.
3. Investigue um possível problema selecionando um trabalho agendado.
   . **Duração do processamento** o gráfico detalhado mostra o tempo médio de execução do trabalho agendado e sua média de movimentação de 1 dias.
4. Exiba o desempenho do trabalho agendado ao longo do tempo analisando **Duração do processamento** gráfico detalhado.




Determine se o trabalho está sendo executado inesperadamente, em execução durante o horário comercial ou em execução durante períodos de pico de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Exiba os detalhes e a programação do trabalho para determinar quais melhorias você pode fazer selecionando **Exibir registro** .
   - Mude a programação do trabalho se o trabalho estiver sendo executado com muita frequência ou durante horários de pico de uso.
   - Determine o melhor momento para executar um trabalho agendado procurando períodos de baixa atividade do usuário no **Usuários conectados** gráfico no **Informações da sessão** .
   - Revise o script ou relatório programado e determine se ele pode ser otimizado ou removido.
6. Selecione **Atualizar**.
7. Verifique o desempenho do trabalho agendado ao longo do tempo exibindo **Duração do processamento** gráfico detalhado.
8. Continue fazendo ajustes na programação ou nos detalhes do trabalho até que a duração média de processamento melhore.

### Monitoramento do desempenho da API

Monitore o desempenho de suas integrações com os gráficos de métricas da API Insights da aplicação. Você pode monitorar o desempenho dessas integrações ao longo do tempo e o desempenho dessas APIs ao longo do tempo.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

**Nota:** e sn_app_insights.admin são as funções necessárias para experimentar essa visibilidade aprimorada.

Ao selecionar **Métricas de API** , a lista de endpoints é exibida em formato tabular. Para cada endpoint de API e método de solicitação (GET, POST, PUT, PATCH e DELETE), as seguintes métricas são capturadas:

- Tempo de resposta (ms)
- Solicitações por minuto
- Tamanho da carga (bytes)
- Taxa de falhas (%)

### Configure métricas de API

Configure o recurso de métricas de API no Application Insights para permitir que os administradores de instância monitorem proativamente o desempenho da instância.

#### Antes de Iniciar

. **Métricas de API** A guia será exibida em Informações da aplicação se as seguintes condições forem atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in de métrica da API com.glide.rest.analytics.metricbase está instalado.

  **Nota:** Por padrão, o plug-in de métrica de API é instalado junto com o upgrade da versão do Application Insights.

- O Application Insights está instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

### Procedimento

1. Navegue até Gerenciador de aplicações e pesquise por com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Selecione sua instância de destino no menu em que o Application Insights está instalado e onde o plug-in de métricas de API deve ser ativado.
3. Insira os detalhes a seguir.
   - ID do plug-in: com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Nome: Métricas de API

#### Insights de aplicações modelo de previsão p1

Insights de aplicações o permite que você receba um aviso quando sua instância estiver prestes a enfrentar um evento de prioridade 1 (p1).

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Quando o recurso de previsão de p1 está habilitado, o sistema monitora o desempenho do sistema e o modela para prever quando uma condição de p1 é provável. Se o sistema determinar que uma condição p1 é provável, um ícone de aviso ( ⚠ ) é exibido nos gráficos em Insights de aplicações aplicação.

Você deve instalar o. Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) plug-in e o. Insights de aplicações aplicação para habilitar o recurso de previsão p1.

Para ver a mensagem de aviso, aponte o cursor para o ícone de aviso em qualquer gráfico. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 previsto: Inserindo um estado de alerta p1. Prevemos que um p1 pode ocorrer em 20 minutos com uma confiança de 99,0%. Pode ser devido à exaustão no conjunto de semáforos padrão e/ou a um número excepcionalmente alto de transações. <p>Executado na instância em 2021-07-28 11:12:26</P>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O aviso permite que você execute uma ação corretiva e evite a ocorrência de uma condição p1.

Depois de executar a ação corretiva para evitar que a condição p1 ocorra com sucesso, o sistema exibe um segundo indicador de aviso para indicar o fim do evento. Aponte o cursor para o ícone de aviso. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 Previsto: Término do estado de alerta p1 atual. Não prevemos mais que um p1 possa ocorrer. Executado na instância em 2021-07-16 12:11:26

As configurações de propriedades do sistema padrão para o modelo de previsão p1 são apropriadas para a maioria dos ambientes. Você pode mudar as propriedades do seu ambiente. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações padrão, consulte Propriedades de Insights de aplicações.

### Configurar Insights de aplicações limites

Configure limites condicionais para acionar um alerta que notifique você quando uma ou mais métricas, como tempo de resposta, estiverem fora do intervalo desejado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação**.
2. Selecione **Limites** .
3. Selecione **Novo**.
4. Insira um nome.
5. Selecione uma métrica.
6. Selecione um operador.
7. Insira um valor em **Limite** campo.
8. Insira o número de minutos em **Mantido por (min)** campo.
9. Para adicionar uma métrica adicional, selecione **e.** .
10. Para adicionar uma métrica alternativa, selecione **ou** .
11. Selecione **Save** (Salvar).
12. Para editar um limite, selecione-o na lista Limites.
13. Edite o limite e selecione **Salvar** .
14. Para criar uma ação do gatilho, selecione o limite na lista Limites e, nas reticências, selecione **Criar fluxo** . . ServiceNow® Flow Designeré aberto com um modelo padrão no lugar. Para obter mais informações sobre como configurar gatilhos, consulte Configurar Insights de aplicações gatilhos de limite.
15. Para excluir um limite, selecione-o na lista Limites e, nas reticências, selecione **Excluir** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Para criar um novo limite com base em um limite existente:
    a. Selecione o limite existente na lista Limites.
    b. Edite o nome e outros valores.
    c. Nas reticências, selecione **Inserir e permanecer** .

### Resultado
O limite é listado em **Limites** a guia e é mostrada como uma linha vermelha pontilhada horizontal no gráfico associado.

## Configurar Insights de aplicações gatilhos de limite

Detecte que um limite foi excedido e crie um gatilho para executar uma sequência de ações.

### Antes de Iniciar
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Insights de aplicações usa o. ServiceNow® Flow Designer para criar o gatilho e a ação. Você pode configurar um fluxo por limite. Você pode usar qualquer uma das ações disponíveis em Flow Designer e os spokes de IntegrationHub. Este exemplo configura um gatilho para enviar um e-mail.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Informações da aplicação** > **Informações da aplicação**.
2. Selecione **Limites** .
3. Selecione um limite existente na lista Limites.
4. Nas reticências, selecione **Criar fluxo** .
   O Flow Designer será aberto. O sistema preenche automaticamente um modelo de base com um gatilho e três ações.

   Modifique o modelo de base para atender às suas necessidades.

   Para obter mais informações sobre como usar o. Flow Designer, consulte Flow Designer .
5. Selecione **Enviar e-mail** .
6. Nas linhas Para, Cc e Cco, insira os endereços de e-mail para os quais você deseja enviar a notificação.
7. Em **Assunto** e. **Corpo** , insira o texto desejado.
8. Clique em **Done** (Concluído).
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Para ativar o gatilho, selecione **Ativar** .
11. Para editar um gatilho existente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**a.** Selecione **Limites** .

**b.** Na lista Limites, selecione um limite existente.

**c.** Nas reticências, selecione **Editar fluxo** .

**d.** Altere as configurações.

**e.** Selecione **Save** (Salvar).

### Instalação do Insights de aplicações

Você pode instalar o. Insights de aplicações aplicação ( sn_app_insights se você tiver a função de administrador.

### Antes de Iniciar

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Insights de aplicações o requer o plug-in a seguir.

  **Plug-ins da ServiceNow necessários**

  **MetricBase (com.snc.clotho)**

  Você deve solicitar o. MetricBase plug-in (com.snc.clotho) de Now Support antes de instalar Insights de aplicações .

> **Importante:** . MetricBase o plug-in deve ser ativado por ServiceNow Por meio de uma solicitação de Item do catálogo, para instalar e configurar corretamente o ClothoDB. Se você tentar ativar MetricBase Na própria instância, o ClothoDB não é provisionado e. Insights de aplicações Exibe 500: Erro interno do servidor.

Se você precisar que este plug-in seja ativado em mais de uma instância, deverá enviar solicitações separadas para cada instância.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Insights de aplicações :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Insights de aplicações.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Insights de aplicações aplicação ( sn_app_insights usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados.

4. Selecione **Instalar**.

### Componentes instalados com Insights de aplicações

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Insights de aplicações aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

**Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

## Funções instaladas

| Título da função [nome] | Descrição | Contém as funções |
|---|---|---|
| Administrador do Application Insights<br><br>[sn_app_insights.admin] | Usuários do Insights de aplicações a aplicação não pode:<br>• Aplique filtros em gráficos para eventos ou transações.<br>• Exibir registros syslog_transaction e sysauto.<br>• Criar alertas. | Nenhum(a) |

## Tabelas instaladas

| Tabela | Descrição |
|---|---|
| Insights da aplicação agregados<br><br>[sn_app_insights_agregados] | Armazena temporariamente agregados para média, mediana e percentil 95 de várias estatísticas, como eventos processados e transações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Tabela | Descrição |
| --- | --- |
| Insights da aplicação - agregações de fila do ECC<br>[sn_app_insights_ecc_queue] | Armazena temporariamente agregados de fila do ECC para média, mediana e percentil 95 de várias estatísticas relacionadas ao ECC, como processamento de entrada e saída. |
| Gatilho de métrica<br>[sn_app_insights_metric_trigger] | Log de eventos de limite de métrica acionados. |
| Log do gatilho de métrica<br>[sn_app_insights_metric_trigger_log] | Log de eventos de gatilho de métrica. |
| P1 previsão<br>[sn_app_insights_p1_predict] | Armazena os valores do modelo de previsão para determinar se um sistema está prestes a experimentar um evento P1. |
| Mapeamento de scripts de padrões lentos<br>[sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping] | Armazena o mapeamento de padrões lentos para scripts. |
| Padrão lento referenciado pelo script<br>[sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script] | Mantém temporariamente a contagem de scripts referenciados a partir da origem de um padrão lento. |
| Métricas de padrões lentos<br>[sn_app_insights_st_slow_patterns] | Armazena temporariamente métricas de padrões lentos, como contagens e tempos de execução. |
| ST de mapeamento de padrões lentos para scripts<br>[sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping] | Armazena temporariamente o mapeamento de relacionamento calculado adicional de padrões lentos para scripts com contagem e tempo de execução. |
| Trabalhos agendados<br>[sn_app_insights_st_sysauto] | Armazena temporariamente métricas de trabalhos agendados, incluindo duração do processamento, erros e contagens de execução. |
| Limite condicional<br>[sn_app_insights_trigger_condition] | Armazena a configuração de limites de métrica, que são uma combinação lógica dos gatilhos individuais na tabela sn_app_insights_metric_trigger. |

### Propriedades de Insights de aplicações

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento do Insights de aplicações aplicação.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Informações da aplicação

Para mudar Insights de aplicações propriedades, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Essas propriedades podem ser usadas para controlar o comportamento do gatilho de limite e o recurso do modelo de previsão p1.

### Propriedades do sistema

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| *sn_app_insights.minutes_between_triggers* | inteiro | Quantos minutos esperar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntica.<br><br>Padrão: **30** |
| *sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores* | inteiro | O fator de normalização dos dados da métrica de semáforos no modelo de previsão p1.<br><br>Padrão: **21** |
| *sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load* | inteiro | O fator de normalização dos dados da métrica sys_load no modelo de previsão p1.<br><br>Padrão: **923** |
| *sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown* | cadeia de caracteres | O número de minutos consecutivos "sem p1 previsto" necessários para sair do estado de alerta p1.<br><br>Padrão: **5** |
| *sn_app_insights.p1_predict_threshold* | inteiro | A confiança mínima necessária para que o modelo de previsão p1 preveja um estado de alerta p1.<br><br>Padrão: **90** |
| *sn_app_insights.default_load_duration_in_days* | inteiro | A duração de tempo padrão para gráficos de métrica que incluem gráficos de visão geral, gráficos de métrica individuais e gráficos de padrão lento de detalhamento. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades do sistema

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| | | Padrão: **1** |

### Insights de aplicações funções

Insights de aplicações está instalado com essas funções.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

### Insights de aplicações administrador [sn_app_insights.admin]

Visualize e monitore a integridade do sistema usando Insights de aplicações.

A partir da versão Zurich, o Insights de aplicações não é mais implantado, aprimorado nem recebe suporte. É recomendável avaliar o. Observador da instância de impacto Produto disponível com os pacotes de impacto da ServiceNow. Trabalhe com sua equipe de conta para revisar os pacotes de impacto.

Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

## Contém funções

Insights de aplicações o administrador [sn_app_insights.admin] contém a função clotho_admin.

## Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

## Considerações especiais

**Nota:** Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

## Resolvendo problemas de desempenho da plataforma

Se forem identificados problemas de desempenho da plataforma, os administradores poderão resolver problemas e melhorar o desempenho.

## Visão geral de resolvendo problemas de desempenho da plataforma

Mesmo que você tenha configurado seu ServiceNow AI Platform para otimizar o desempenho, os problemas de desempenho ainda podem ser identificados por meio do monitoramento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contínuo. Os tópicos a seguir podem ajudá-lo a lidar com tipos comuns de problemas de desempenho da plataforma conforme eles surgem.

### Efeitos do cache da instância no desempenho

Minimize as ações que limpam e recriam o cache da instância durante o horário comercial principal para evitar a degradação do desempenho durante os horários de pico.

O desempenho é degradado sempre que você limpa e reconstrói o cache da instância. Durante o horário comercial principal, evite ou minimize qualquer uma das ações a seguir que limpam e recriam o cache da instância.

- Adição ou atualização de propriedades do sistema
- Adição ou atualização de entradas de dicionário
- Confirmando conjuntos de atualizações
- Adição ou atualização de traduções

### Melhorar os tempos de resposta em formulários

Aprenda as técnicas que podem ser usadas para melhorar os tempos de resposta do formulário. Se você notar latência ou tempos de resposta lentos nos formulários, usar essas técnicas pode ajudar a melhorar o desempenho.

1. Se você notar uma ou mais transações que abrangem toda a janela de tempo de resposta do formulário, tente adicionar indexação adicional ao banco de dados para tornar a transação mais rápida. Mesmo com a indexação, algumas consultas ainda podem levar mais tempo do que outras.

   Para obter mais informações sobre indexação, consulte Resolvendo consultas lentas.

2. Verifique se uma limpeza de cache não está sendo executada durante o horário comercial.

   As limpezas de cache têm o objetivo de ajudar a impedir que dados mais antigos interfiram em mudanças e atualizações e são realizadas automaticamente ao usar conjuntos de atualizações. As limpezas de cache programadas, usando cache.do, podem afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache nem acione limpezas de cache automáticas durante o horário comercial.

   Para obter mais informações sobre ações que acionam limpezas automáticas de cache, consulte Efeitos do cache da instância no desempenho.

3. Se você não conseguir encontrar problemas específicos que levem a tempos de resposta lentos nos formulários, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para ver se há problemas globais com o hardware do servidor de aplicações.

### Resolvendo consultas lentas

Identificar e resolver consultas lentas é um aspecto importante para melhorar o desempenho da plataforma. . ServiceNow AI Platform gera sugestões de índice para ajudar a resolver consultas lentas.

As consultas de banco de dados que demoram muito tempo para serem executadas podem ser causadas por design de consulta ineficiente, alto volume de dados e falta de indexação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adequada. A melhor maneira de resolver consultas lentas depende da combinação de fatores que contribuem para o problema.

**Causas e possíveis soluções para consultas lentas**

| Causa | Solução possível |
|---|---|
| Design de consulta ineficiente | Revise e modifique estruturas de consulta para melhorar o desempenho. As modificações de consulta podem incluir a verificação de que você está buscando somente os dados necessários ou a implementação da paginação no nível de consulta.<br><br>Você pode usar um log de consulta lenta para determinar quais consultas podem precisar ser aprimoradas. Para obter mais informações sobre como usar um log de consulta lenta, consulte Use um log de consulta lento. |
| Alto volume de dados | Verifique se as cotas de transação necessárias, as cotas de aplicações e os alternadores operacionais estão definidos para otimizar o uso da largura de banda. Para obter mais informações, consulte Configurando o. ServiceNow AI Platform para otimizar o desempenho. |
| Indexação adequada | Use o Mecanismo de sugestão de índice (ISE) para gerar sugestões de índice para consultas lentas selecionadas. |

## Visão geral do uso do Mecanismo de sugestão de índice

O Mecanismo de sugestão de índice (ISE) pode ajudar a gerar sugestões de índice para consultas lentas. Se você modificar o design de consulta e gerenciar o volume de dados, mas ainda observar consultas lentas, você pode usar o ISE para gerar índices para consultas lentas.

Use as seguintes etapas para resolver consultas lentas com o ISE:

1. Use o log de consulta lenta para identificar consultas lentas que podem se beneficiar da indexação aprimorada.
2. Gere uma sugestão de índice para uma consulta lenta Usando o ISE.
3. Revise a sugestão de índice e decidir se deseja avançar.
4. Exporte uma sugestão de consulta de uma instância de produção para uma instância de não produção para avaliação antes de adicionar o índice em sua instância de produção.
5. Crie um índice a partir da sugestão ou programe a criação de índice quando estiver satisfeito com os efeitos da sugestão de índice.
6. Teste o desempenho do índice para avaliar a melhoria da velocidade de consulta.
7. Se um índice não for mais necessário, solte o índice ou programe-o para ser descartado. Se um índice não está sendo usado ou não está executando bem, o ISE pôde indicar uma sugestão para deixar cair um índice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Informação adicional

Para obter mais informações sobre como o ISE gera sugestões de índice, consulte Sugestões de indexação para consultas lentas.

### Sugestões de indexação para consultas lentas

O Mecanismo de sugestão de índice (ISE) pode gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. Quando você solicita uma sugestão de índice para uma consulta lenta, o ISE analisa a consulta e recomenda um índice que pode melhorar o tempo de execução da consulta.

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in Mecanismo de sugestão de índice (com.glide.index_suggestion) é ativado por padrão.

**Nota:** . O ISE oferece suporte somente a bancos de dados MySQL.

Administradores Use o ISE para:

- Gere uma sugestão de índice para uma consulta lenta.
- Revise as sugestões de índice para consultas lentas em sua instância.
- Exporte uma sugestão de índice para uma instância de não produção para avaliação e teste.
- Programe um índice para criação.
- Monitore a eficácia de um índice durante o período de avaliação do índice.
- Teste o desempenho do índice (este teste é uma avaliação de desempenho imediata do índice).
- Solte um índice que não otimize o desempenho da consulta, conforme recomendado pelo ISE.

Se você optar por usar a sugestão de índice e criar o índice, o ISE continuará a revisar a eficácia desse índice durante um período de avaliação de 14 dias. O ISE fornece detalhes sobre o índice durante a avaliação, incluindo recomendações para gerenciar o índice.

## Como funcionam as sugestões de índice

Você inicia o processo de sugestão de índice solicitando uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. . O ISE executa um trabalho diário que coleta estatísticas de coluna de tabelas na consulta lenta, reunindo dados como cardinalidade (colunas exclusivas em uma tabela) e contagem nula/não nula.

Em seguida, o ISE agrega e analisa as informações coletadas, aplica um algoritmo de classificação de coluna ponderada à consulta lenta e gera uma sugestão de índice para a consulta.

Depois que uma sugestão de índice é gerada, você revisa a sugestão e determina se o índice deve ser criado para a consulta lenta. Quando você cria o índice, o ISE fornece a informação no índice enquanto se move com seu ciclo de vida. Você pode rastrear a sugestão de índice por meio de três fases de processamento principais:

**Indexe sugestões para revisar**

Durante esta fase inicial, você pode revisar sugestões de índice que o ISE gerou para suas consultas lentas. Você pode optar por ignorar uma sugestão, exportar a sugestão de índice para uma instância de não produção para testes adicionais ou programar o índice para criação. Se o ISE gerar com sucesso uma sugestão de índice e você optar por programar o índice para criação,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a sugestão de índice se moverá para a próxima fase de processamento. No entanto, se o banco de dados não puder usar a sugestão ou a sugestão degradar o desempenho da consulta, o ISE recomenda que você solte a sugestão de índice.

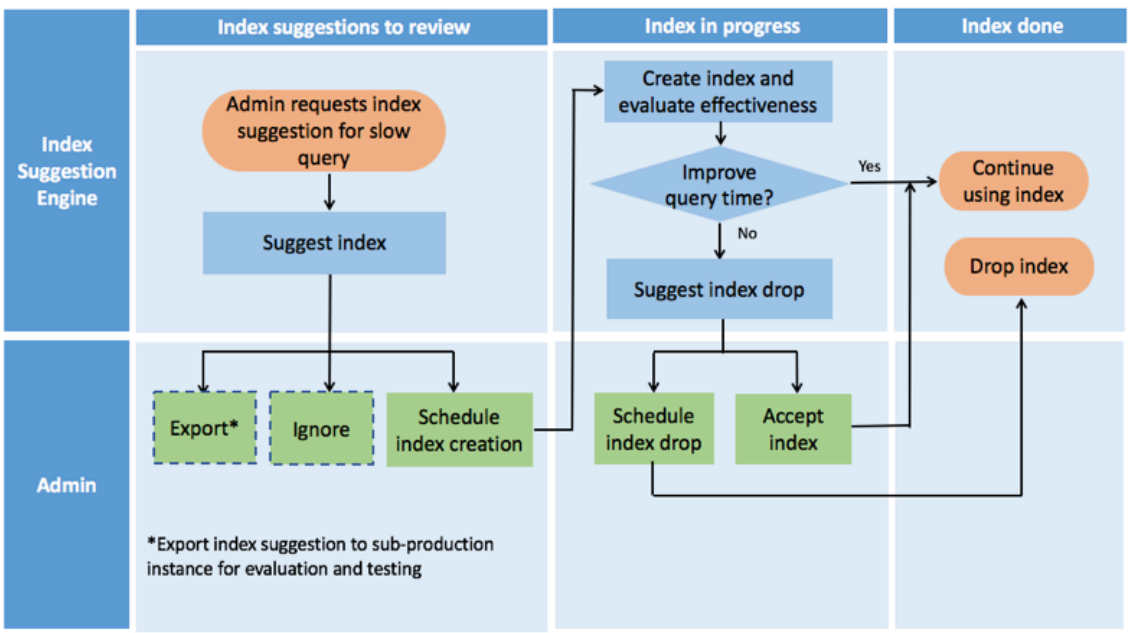
**Indexação em andamento**

Nesta fase, o ISE cria o índice e o período de avaliação de 14 dias começa. O ISE faz uma avaliação por hora para determinar se o índice melhora ou degrada o tempo de execução da consulta. O ISE atualiza o estado do índice, incluindo as ações recomendadas que você pode executar. Por exemplo, se o índice não melhorar o desempenho da consulta lenta, o ISE aconselha que você solte o índice. Em seguida, você pode programar o índice para ser descartado do banco de dados. Durante esta fase, você também pode optar por testar o desempenho do índice ou aceitar um índice, mesmo se o ISE recomendar descartá-lo.

**Índice concluído**

Na última fase de processamento, o ISE descreve o estado final do índice e da atividade de processamento relacionada. Se o índice melhorou o tempo de consulta lento, o ISE muda o estado do índice para Criado e o banco de dados continua a usar o índice. Se O índice não melhorou o tempo de consulta e você escolheu soltar o índice, o ISE deixa cair o índice do banco de dados e muda o estado do índice para descartado.

### Ciclo de vida da sugestão de índice




## estados de processamento para sugestões de índice

A tabela Sugestões de índice [sys_index_suggestion] fornece informações de estado sobre seus índices conforme eles se movem pelas três fases de processamento principais:

- **Sugestões de índice > para revisar**
- **Sugestões de índice > Em andamento**
- **Sugestões de índice > Concluídas**

. ISE usa os estados a seguir para descrever a atividade de processamento de um índice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### estados de sugestão de índice

| Estado | Descrição |
|---|---|
| Índice s atualizações para revisar | |
| Sugerido | O ISE gerou uma sugestão de índice para a consulta lenta. |
| Soltar Sugerido - Não usado | O ISE recomenda que você solte o índice, desde que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta. |
| Sugerido - Degradação de desempenho | O ISE recomenda que você solte o índice porque o índice não melhorou o tempo de consulta ou piorou o desempenho. |
| Indexação em andamento | |
| Criação programada | Você programou o índice para criação. |
| Criação em andamento | O ISE está criando o índice. |
| Falha ao criar | O ISE não conseguiu criar o índice. |
| Avaliando a eficácia | O ISE criou o índice e está avaliando o desempenho do índice durante o período de avaliação do índice de 14 dias. |
| Sugerido - Não usado | O ISE recomenda que você solte o índice da tabela para a qual o índice foi criado, já que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta. |
| Sugerido - Degradação de desempenho | O ISE recomenda que você solte o índice porque o índice não melhorou o tempo de consulta. |
| Soltar programado | Você programou o índice para ser descartado do banco de dados. |
| Entre P rogress | O ISE está descartando o índice do banco de dados. |
| Falha ao soltar | O ISE não conseguiu descartar o índice. Contato Suporte e atendimento ao cliente para obter assistência. |
| Índice concluído | |
| Criação em | Após o período de avaliação de 14 dias, o ISE determinou que o índice melhorou o desempenho da consulta. Indica que o banco de dados continua usando o índice. |
| Ignorado | Você optou por ignorar a sugestão de índice. |
| Solto | O ISE descartou o índice com sucesso. |
| Aceitas | Você optou por manter o índice mesmo que o ISE recomendasse soltá-lo. |
| Substituído | Uma sugestão de índice recente substituiu o índice da mesma tabela e consulta lenta. |

### Use um log de consulta lento

Os administradores podem usar logs de consulta lentos para obter informações sobre como as consultas estão afetando o desempenho da plataforma. O log de consultas lentas agrega dados para consultas semelhantes. Use dados de consulta lenta para avaliar a necessidade de novos índices, mudanças em índices existentes ou mudanças em consultas frequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As consultas são semelhantes quando selecionam na mesma tabela e consultam o mesmo campo na cláusula WHERE, mas pesquisam valores diferentes no campo. Por exemplo, essas consultas são agregadas como consultas semelhantes.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

A agregação de dados de consulta semelhantes permite que os administradores monitorem o impacto no desempenho de consultas lentas e de consultas que ocorrem com frequência. O log relata dados para consultas semelhantes em que o tempo total de execução excede 5 segundos.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**
2. Abra um registro de consulta para obter mais detalhes.

   Para obter uma descrição dos valores de campo no registro de consulta, consulte Campos de formulário de registro de consulta.
3. Para ver o que o banco de dados está fazendo para recuperar os dados, clique em **Plano de explicação** .
   O plano de consulta é relatado em **Plano de explicação do MySQL** lista relacionada. Use o plano de consulta para avaliar a necessidade de novos índices ou mudanças nos índices existentes. Para obter mais informações, consulte MySQL Explicar documentação do plano .

   Este recurso funciona em outros bancos de dados compatíveis, incluindo MongoDB e Oracle.
4. Para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta, clique em **Sugestão de índice** .
   Para obter detalhes, consulte Gere uma sugestão de índice para uma consulta lenta.

#### Gere uma sugestão de índice para uma consulta lenta

Use o Mecanismo de sugestão de índice (ISE) para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta. O ISE analisa consultas lentas e fornece recomendações de índice para melhorar o tempo de execução quando possível.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o ISE gera uma sugestão de índice para uma consulta lenta, ele revisa métricas de consulta e informações de tabelas na consulta. Se o ISE não tiver as informações necessárias para gerar uma sugestão de índice, o sistema exibirá mensagens informando sobre os dados necessários. Normalmente, essas mensagens fornecem links para obter mais informações, como métricas de consulta atualizadas ou coleta de estatísticas de coluna de tabelas na consulta. Às vezes, o ISE pode não ser capaz de fornecer um índice recomendado para a consulta e permite que você saiba por que a sugestão não pode ser gerada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**.
2. Na tabela Consultas lentas, selecione o registro de consulta para o qual você deseja gerar uma sugestão de índice.
3. No registro Consultas lentas, selecione **Índice sugerido** .
   Se forem necessárias mais informações para gerar uma sugestão, o sistema poderá exibir uma ou mais mensagens com detalhes para obter essas informações. Depois de responder a cada mensagem, selecione **Índice sugerido** . Repita este processo até que o ISE tenha as informações necessárias para gerar a sugestão de índice.

   Por exemplo, as seguintes informações podem ser necessárias para gerar uma sugestão:

   - Recente métricas - Se o sistema exibir uma mensagem indicando que as métricas de consulta estão desatualizadas, a mensagem fornecerá um link para obter as métricas mais recentes.
     - Selecione o link para obter as métricas de consulta atualizadas.
     - Selecione **Índice sugerido** .
   - Estatísticas de coluna: Se as estatísticas de coluna não existirem para a consulta, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você programe o trabalho Coletar estatísticas de coluna. Você pode optar por executar o trabalho no horário padrão quando o sistema está menos ocupado ou fazer com que o sistema colete as estatísticas imediatamente.
     - Se você programar o trabalho de estatísticas de coluna para executar mais tarde, o ISE gera a sugestão de índice depois que coleta as estatísticas de coluna. Depois que o trabalho de estatísticas de coluna for executado, retorne ao registro Consultas lentas e selecione **Índice sugerido** .
     - Se você optar por coletar estatísticas de coluna imediatamente, o sistema exibirá o indicador de andamento Coletar estatísticas de coluna enquanto coleta estatísticas de coluna. No registro Consultas lentas, selecione **Índice sugerido** .

   Quando o ISE gera com sucesso uma sugestão de índice, o registro de sugestão de índice para a consulta mostra o índice **Estado** como **Sugerido** .
4. Se você quiser continuar trabalhando com a sugestão de índice, selecione a próxima etapa de processamento.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Exportar** | Faz o download da sugestão de índice como um arquivo .xml para que você possa fazer isso exporte-o para uma instância de não produção para teste e avaliação . |
| **Ignorar** | Define o estado de sugestão de índice como Ignorar, o que indica que a sugestão de índice não deve ser usada. As sugestões de índice com um estado Ignorar são listadas em **Sugestões de índice > Concluído** Exibição da tabela Sugestão de índice. |
| **Criação de programação** | Abre a janela Criação de índice de programação para criação de índice de programação . |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Revise as sugestões de índice para consultas lentas

Você pode revisar sugestões de índice e índices criados pelo Mecanismo de sugestão de índice (ISE). O ISE fornece três exibições principais de sugestões de índice conforme elas se movem por seu ciclo de vida: Sugestões de índice em revisão, índice em andamento e índice concluído.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acesse sugestões de índice no Navegador de aplicações ou na página inicial Desempenho.

#### Procedimento

1. Acesse as sugestões de índice para sua instância navegando até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > para revisar**.
2. Na tabela Sugestões de índice, selecione a tabela associada à sugestão de índice que você deseja exibir no **Nome da tabela** coluna.
3. Revise a sugestão de índice da tabela selecionada.
   Para obter uma descrição dos valores de campo na sugestão de índice, consulte Campos do formulário Sugestão de índice.
4. Escolha a próxima etapa de processamento para a sugestão de índice.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Exportar** | Baixa a sugestão de índice como um arquivo .xml, que pode ser exportado para uma instância de não produção para teste e avaliação . |
| **Ignorar** | Muda o estado de sugestão de índice para ignorar, o que indica que a sugestão de índice não está mais ativa e disponível para criação de índice. As sugestões de índice com um estado Ignorar são listadas em **Sugestões de índice > Concluído** Exibição da tabela Sugestão de índice. |
| **Criação de programação** | Abre a janela Criação de índice de programação para programe uma sugestão de índice para criação . |

### Exportação uma sugestão de índice de consulta lenta para uma instância de não produção

Você pode exportar uma sugestão de índice de uma instância de produção para uma instância de não produção para criação, avaliação e testes antes implementar o índice em sua instância de produção.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa envolve exportar uma sugestão de índice como um arquivo .xml da sua instância de produção e importá-la para uma instância de não produção. Em seguida, você pode criar o índice e avaliar seu desempenho na instância de não produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Em sua instância de produção, navegue até i. ndex sugestão a ser exportada:
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > para revisar**.
   b. Na tabela Sugestões de índice, selecione a tabela associada à sugestão de índice que você deseja abrir no **Nome da tabela** coluna.
2. No formulário Sugestões de índice, clique em **Exportação** .
   A sugestão de índice é baixada como um arquivo .xml com o nome do arquivo sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier>.xml . O nome do arquivo tem uma cadeia alfanumérica exclusiva para diferenciá-lo de outras sugestões de índice.
3. Em sua instância de não produção, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > para revisar**.
4. Na tabela Sugestões de índice em Links relacionados, clique em **Importar sugestões** .
5. No formulário Importar XML, escolha o arquivo de sugestão de índice que você exportou e clique em **Carregar** .

   Após a importação, a sugestão de índice importado aparece na tabela Sugestões de índice em sua instância de não produção.
6. Para continuar o processo de avaliação de índice em sua instância de não produção, você pode programe a sugestão de índice para criação e. teste o desempenho do índice .

#### Programe uma sugestão de índice de consulta lenta para criação

Usar O Mecanismo de sugestão de índice (ISE) para programar uma sugestão de índice para criação.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > para revisar**.
2. Na tabela Sugestão de índice, selecione . tabela associada à sugestão de índice que você deseja criar a partir de **Tabela Nome** coluna.
3. No formulário Sugestão de índice, selecione **Criação de programação** .
4. Na janela Criação de índice de programação, selecione a hora isso que você quer o índice para e. selecione **Criar** .

   **Nota:** . índice que você deseja criar A envolve tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB. A criação de índice pode levar até uma hora ou mais.

   - **Criar agora** - . A janela do indicador de andamento da criação do índice de programação mostra o andamento da criação do índice. Quando a criação do índice estiver concluída, clique em **Fechar** .
   - **Criar mais tarde** - Se você selecionar esta opção, o estado mudará para Criar programado e o índice será criado na hora programada. Depois que o índice é criado, o estado do índice muda para Avaliação da eficácia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o ISE cria o índice no tempo selecionado, atribui um nome de índice baseado nas tabelas usadas na consulta lenta.

5. Verifique se o índice foi criado revisando o índice **Estado** No registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).
   O registro de sugestão de índice mostra o estado Avaliando a eficácia. O ISE inicia o período de avaliação do índice de 14 dias.
6. Durante o período de avaliação, você pode monitorar o índice **Estado** No registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).

### Teste desempenho do índice para consultas lentas

Depois que o Mecanismo de sugestão de índice (ISE) gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta, você pode testar o índice para ver se ele melhora o tempo de execução. Se você está avaliando uma sugestão de índice em uma instância de não produção. você pode executar este teste depois de criar o índice para obter resultados imediatos sobre o desempenho do índice.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

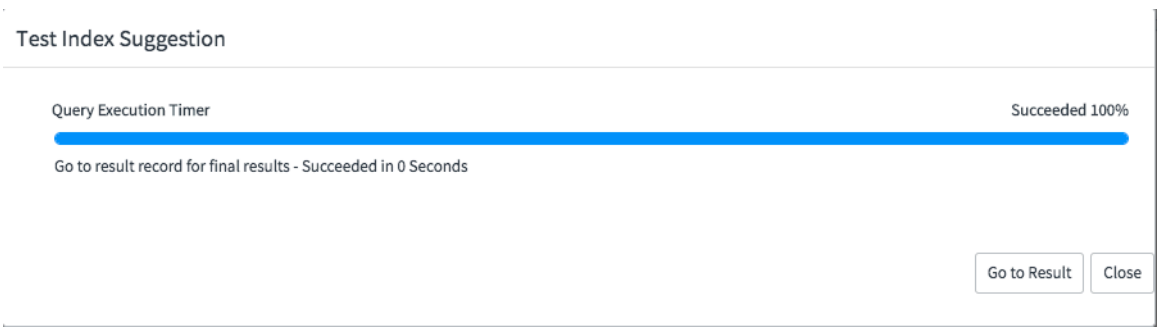
#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este teste é uma avaliação opcional do índice. O teste não faz parte da avaliação de índice de 14 dias processo que ocorre automaticamente depois que você cria um índice.

**Nota:** Os resultados do teste de indexação da sua instância de não produção podem não prever necessariamente resultados de desempenho semelhantes na sua instância de produção.

#### Procedimento

1. Abra o registro de sugestão de índice para o índice que você deseja testar:
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestão de Índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
   b. Na tabela Sugestões de índice, selecione a tabela associada à sugestão de índice que você deseja exibir no **Nome da tabela** coluna.
2. No registro Sugestão de índice, selecione **Desempenho de teste** para iniciar o teste de desempenho.
3. Quando o indicador de andamento da sugestão de índice de teste mostrar que o teste foi concluído, selecione **Ir para Resultado** .

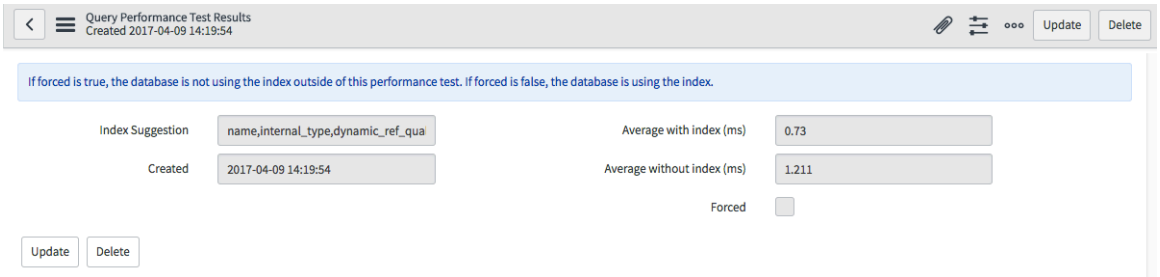



4. No formulário Resultados do teste de desempenho de consulta, compare o. **Média com índice** e. **Média sem índice** para ver se o índice melhorou o tempo de consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No exemplo a seguir, o índice melhorou o tempo de consulta. . **Forçado** a caixa de seleção está desmarcada, indicando que o banco de dados está usando o índice. Se a caixa de seleção estiver marcada, o banco de dados será forçado a usar o índice durante o teste, mas não fora do teste.




### Resultados de testes de desempenho de consulta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Sugestão de Índice | Nome da sugestão de índice. |
| Criação em | Data e hora em que este teste de desempenho foi executado. |
| Média com índice (ms) | Tempo de consulta usando a sugestão de índice. |
| Média sem índice (ms) | Tempo de consulta antes de usar a sugestão de índice. |
| Forçado | Caixa de seleção que indica se o banco de dados está usando o índice. Se esta caixa estiver marcada, o banco de dados será forçado a usar a sugestão de índice, mas somente para este teste. Se a caixa estiver desmarcada, o banco de dados está usando o índice . |

5. Selecione a seta para voltar para navegar de volta para o registro de sugestão de índice da tabela.
   O resultado deste teste de desempenho de índice não muda o estado do índice registrado no registro de sugestão de índice.

## Solte um índice de consulta lento

Você pode soltar um índice para uma consulta lenta quando o índice não é usado pelo banco de dados ou não melhorar o desempenho da consulta. Você pode soltar o índice imediatamente ou programar a queda para um momento posterior.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante o período de avaliação do índice, o. Mecanismo de sugestão de índice ( ISE ) poder gerar uma recomendação para descartar o índice. Uma recomendação para descartar um índice é gerada nos seguintes casos:

- O banco de dados não usa o índice
- O índice não melhora o tempo de execução da consulta

**Nota:** Se você quer reter um índice mesmo que o ISE gera uma recomendação para descartar , você pode usar **Aceitar** Opção no registro Sugestão de índice para continuar usando o índice. Antes de usar esta opção, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
2. Na tabela Sugestões de índice, selecione a tabela associada à sugestão de índice na qual você deseja soltar **Nome da tabela** coluna.
3. No registro Sugestão de índice, selecione **Soltar programação** .
4. Na janela Soltar índice de programação, selecione a hora em que você deseja que o índice seja descartado e. selecione **Soltar** .

   **Nota:** Se O índice que você deseja descartar envolve tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB. A exclusão do índice pode levar até uma hora ou mais.

   - **Soltar agora** - A janela do indicador de andamento da queda de índice de programação mostra o andamento da queda de índice. Quando a queda de índice for concluída, selecione **Fechar** . Se a queda for bem-sucedida, o registro de sugestão de índice mostrará o estado do índice como Descontinuado.
   - **Soltar mais tarde** - Quando você agenda a desconexão, o estado do índice muda para Desativação programada. Quando o sistema descarta o índice na hora programada, o estado do índice muda para Cancelado.
5. Verifique se o índice foi descartado revisando o estado do índice no registro Sugestão de índice ou na tabela Sugestão de índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Concluídas**).

#### Cancelamento da transação

Você pode cancelar transações que demoram mais do que o esperado para carregar. O cancelamento de transações de longa execução pode ajudar a evitar o consumo excessivo de recursos.

As causas de transações de carregamento lento incluem os seguintes cenários.

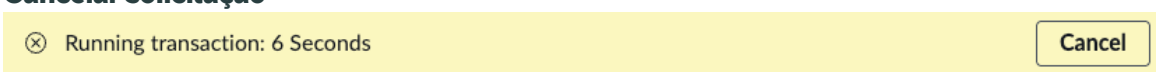
- Classificando um grande número de registros por um campo de cadeia de caracteres não indexada.
- Agrupando uma tabela grande em um campo que tem valores predominantemente distintos.
- Exportando todas as linhas de uma tabela grande.
- Teste de uma regra de negócios com script ruim que tem um loop JavaScript infinito.

### Temporizador de cancelamento de transação

**Nota:** Você não pode cancelar uma importação com esses controles.

Durante uma transação de longa execução, um temporizador e uma opção de cancelamento aparecem em uma faixa de alerta.

**Cancelar solicitação**




Para cancelar a transação, selecione **Cancelar** botão. A mensagem de alerta é exibida quando um cancelamento de transação está em andamento e quando o cancelamento é concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma transação lenta for concluída com sucesso, o temporizador indicará quanto tempo levou para a conclusão da transação.

**Transação concluída**

## Logs de transações canceladas

As transações canceladas aparecem no log de transações com **CANCELADO** Anexado ao URL. As transações canceladas por um usuário são registradas de forma diferente das transações canceladas por cotas de transação. Para obter mais informações sobre registro em log de transações canceladas, consulte Registro em log de transação cancelada em uma tabela. Para obter mais informações sobre cotas de transação, consulte Cotas de transação.

## Propriedades para cancelamento de transação

Os administradores podem configurar o comportamento da capacidade de cancelamento de transação usando as propriedades a seguir.

| Propriedade | Definição | Local |
|---|---|---|
| com.glide.request_manager.active | Permitir que os usuários cancelem transações de longa execução (habilitado por padrão). | Abra a tabela sys_properties navegando até **Todos** e entrando sys_properties.list . |
| glide.ui.transaction.long_response.time | Atraso em segundos antes que o botão Cancelar transação apareça para uma transação de execução longa. | Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU** e localize o campo rotulado **Atraso em segundos antes que o botão Cancelar transação seja exibido para uma transação de execução longa** . |

### Exibir e encerrar transação ativa

Os administradores podem exibir transações ativas e encerrar transações de longa execução.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Esta ação tem o objetivo de interromper processos em segundo plano, como trabalhos agendados e não transações iniciadas pelo usuário.

**Procedimento**

1. Se Configurações de alta segurança estão habilitados, eleve privilégios para security_admin.
2. Navegue até o apropriado **Transações ativas** módulo.
   - Para exibir e eliminar transações no nó atual da sua instância, navegue até **Administração de Usuários** > **Transações Ativas**.
   - Para exibir e eliminar transações em todos os nós da sua instância, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Transações Ativas (Todos os Nós)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Encontre a transação que você deseja interromper.
   O processo para exibir as transações é incluído na lista. Não mate esse processo.
4. Elimine a transação de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) o registro e selecione **Inutilização** nas opções disponíveis.
   - Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais registros e selecione **Inutilização** em **Ações nas linhas selecionadas** menu suspenso.

### Registro em log de transação cancelada em uma tabela

O sistema registra transações canceladas em uma tabela, além do log de transações.

As transações canceladas manualmente ou por uma regra de cota são registradas no Log de cancelamento de transação [syslog_cancelation] tabela. O Log de cancelamento de transação é um recurso de depuração extra e não contém informações sobre todos os cancelamentos.

**Nota:** Existem proteções em vigor para ajudar a evitar loops infinitos e problemas relacionados à sincronicidade. Por causa disso, nem sempre é possível registrar um cancelamento em uma tabela de banco de dados.

Você pode encontrar o Log de cancelamento de transação selecionando **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Cancelamentos de Transações**.

Você pode desativar o registro em log de transação cancelada em uma tabela alterando uma propriedade.

#### Propriedade do log Cancelled-transaction

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.quota.manager.log.cancelation | Indica se as transações canceladas devem ser registradas na tabela Log de cancelamento de transação.<br><br>Tipo: booleano<br><br>Valor padrão: verdadeiro<br><br>Local: Adicione às Propriedades do sistema tabela [sys_properties] |

### Adicione um módulo para testar a velocidade da conexão

Um teste de conexão pode indicar a velocidade de conexão entre seu computador e sua instância. Um teste de velocidade de conexão (/connection_test.do) está disponível como uma página de IU.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

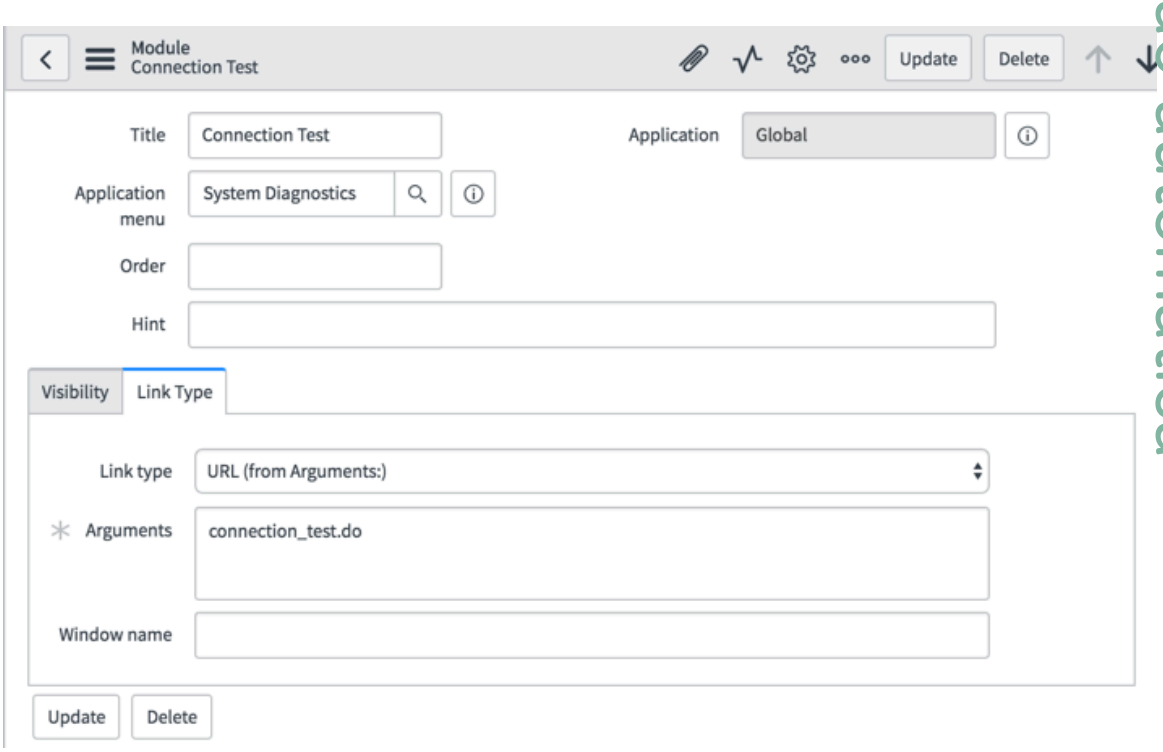
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Execute a ação apropriada para sua versão da IU.

| Versão da IU | Etapas |
|---|---|
| **IU principal** | **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.<br>**b.** Abra o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo, por exemplo, **Diagnóstico do sistema** . |
| **UI15** | Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) um menu de aplicação, como **Diagnóstico do sistema** e selecione **Menu Editar aplicação** ou o ícone de lápis. |

2. Selecione **Novo** na lista de módulos.
3. Preencha o formulário Módulo usando os seguintes valores:
   - **Título** : Nome exclusivo, como `Teste de conexão`
   - **Tipo de link** : **URL (dos argumentos)**
   - **Argumentos** : `connection_test.do`




4. Selecione **Enviar**.

## Referência de desempenho da plataforma

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários que você usa para gerenciar o desempenho do ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Regras de cota padrão

Várias regras de cota de transação estão disponíveis no sistema de base.

**Corrigir processador de script**

Permite que o processador de script de correção seja executado por quatro horas.

**Presença**

Cancela as solicitações de presença rapidamente quando o sistema está ocupado.

**Tempo limite da solicitação da API do conjunto de importação REST**

Impede que transações de API de conjunto de importação REST de entrada sejam executadas por mais de 60 segundos.

**Tempo limite da solicitação da API da tabela REST**

Impede que transações de API de tabela REST de entrada sejam executadas por mais de 60 segundos.

**Transações AMB**

Cancela transações AMB com duração maior que a duração máxima especificada. Aplica-se a todos os tipos de transação AMB: Envio de mensagem e recebimento de mensagem.

**Completador de referência**

Para a transação do concluidor de referência após cinco segundos.

**Tempo limite da solicitação da API agregada REST**

Impede que transações de API agregada REST de entrada sejam executadas por mais de 60 segundos.

**Widgets de Página inicial**

Impede que todos os widgets da página inicial sejam executados por mais de 30 segundos.

**Tempo limite da solicitação da API de anexo REST**

Impede que transações de API de conjunto de importação REST de entrada sejam executadas por mais de 60 segundos.

**Contagem de UA Persistor**

Impede que os trabalhos agendados do persistente de contagem de UA sejam executados por mais de uma hora.

**Transações de IU**

Cancela transações de IU que estão a dois segundos da desconexão do servidor de 5 minutos. ServiceNow Os balanceadores de carga do datacenter exibem um erro interno do servidor (erro HTTP 500) para os usuários após cinco minutos. Esta regra de cota retorna uma página de transação cancelada em vez de um erro. Esta regra inclui uma exceção para impedir o cancelamento de scripts em segundo plano.

**Todos os diagnósticos de PA**

Impede que qualquer transação de Diagnóstico originada fora do escopo da aplicação Diagnóstico seja executada por mais de 30 minutos. As transações de diagnóstico se referem à execução de um diagnóstico, abertura de um formulário de diagnóstico ou abertura de uma lista de diagnóstico.

## Atividades de transação normais

Antes de definir cotas de transação, navegue até **Administração de Usuários** > **Transações Ativas** para revisar as atividades de transação normais da sua instância. Você pode exibir e encerrar transações de longa execução se necessário. Com o tempo, você pode determinar a carga

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de transação normal para sua instância e definir suas cotas para corresponder a essas normas.

### Propriedades da cota de transação

Um administrador pode adicionar as seguintes propriedades do sistema para gerenciar cotas de transação.

#### Configuração de propriedades de cota de transação

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.quota.manager.heartbeat | O número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cotas. Este valor determina a frequência com que o Gerenciador de cotas verifica transações que excedem uma cota e com que frequência ele grava o status no arquivo de log.<br>Tipo: Número Inteiro<br>Valor padrão: 1<br>Local: Adicione à tabela [sys_properties] |
| glide.quota.manager.minimum_transaction_time | O número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o Gerenciador de cotas a corresponda a uma cota de transação. ServiceNow a recomenda definir esse valor como pelo menos 1 segundo para evitar problemas de desempenho. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos.<br>Tipo: Número Inteiro<br>Valor padrão: 1<br>Local: Adicione à tabela [sys_properties] |
| glide.quota.manager.debug | Controla se exibir (verdadeiro) ou ocultar (falso) informações de depuração adicionais relacionadas ao Gerenciador de cotas. As informações de depuração incluem transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem às transações.<br>Tipo: verdadeiro \| falso<br>Valor padrão: Verdadeiro<br>Local: Adicione à tabela [sys_properties] |

**Tópicos relacionados**

Adicionar uma propriedade do sistema

### Formulário de regra de cota de transação

Uma descrição dos campos no formulário Regra de cota de transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de regra de cota de transação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome exclusivo para identificar a regra. |
| Ativo | Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (marcada). |
| Duração máxima | O número de segundos que uma transação precisa ser concluída antes que a cota cancele a transação. |
| Máximo de regras de negócio | O número de execuções de regras de negócio permitidas. |
| Tempo máximo do banco de dados | O número total de segundos para todas as solicitações SQL. |
| Tempo máximo de Instrução SL | O número de segundos que uma instrução SQL pode ser executada. |
| Máximo de solicitações de saída | O número de solicitações HTTPS de saída permitidas. |
| Ordem | Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas. A cota de transação com o menor tempo limite, o menor valor de pedido e as condições correspondentes determina a política de cota aplicada. |
| Máximo de Eventos | O número de inserções de evento de sistema permitidas. |
| Máximo de trabalhos | O número de inserções sys_trigger permitidas. |
| Máximo de consultas SQL | O número de consultas SQL permitidas. |
| Duração máxima da solicitação de saída | O número de segundos de uma solicitação HTTP de saída. |
| Descrição | Uma descrição da regra de cota de transação. |

### Construtor de condições de regra de cota de transação

Uma descrição das opções disponíveis no construtor de condições para o formulário Regra de cota de transação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL | O URL da página. |
| Nome do Thread | O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1. Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e são úteis quando o URL não é suficientemente descritivo. |
| Primeiro plano | Se a transação foi concluída em primeiro plano ou em segundo plano: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Verdadeiro** : uma transação em primeiro plano.<br>• **Falso** : uma transação em segundo plano. |
| Tipo | O tipo de transação:<br>• **Lista** : Qualquer transação de lista, como incident_list.do.<br>• **Formulário** : Todos os formulários, páginas de IU, páginas CMS e assim por diante.<br>• **XMLHTTP** : Transações executadas por GlideAjax, em que a URL é xmlhttp.do.<br>• **Relatório** : A página sys_report_template.do .<br>• **SOAP** Transações SOAP.<br>• **Exportação** : Quando uma lista é exportada em um formato como XML ou Excel.<br>• **Programador** : Quando um trabalho agendado é executado.<br>• **Pesquisa de texto** : A transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas.<br>• **Outro** : Qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo.<br>**Nota:** Corresponder à cota de transação **Tipo** Para o tipo de transação listado no Gerenciador de cotas entrada de log da transação . |
| Usuário | O usuário que executa a transação. |
| Página inicial | A página inicial que está em execução. Esta condição será preenchida somente se o URL for início.do . |
| Widget da Página inicial | O widget que é renderizado na transação. Quando uma página inicial ou um painel não responsivo é renderizado, cada widget é renderizado em paralelo.<br>Quando um painel responsivo é renderizado, cada widget é renderizado em sequência.<br>Quando a cota é excedida, os usuários veem a mensagem: Widget cancelado - Tempo máximo de execução excedido . Se você não quiser mostrar esta mensagem, aumente o valor da cota. |
| Atributos | Atributos diversos relacionados à transação. |

### Mensagens de log do sistema de exemplo

Um exemplo de mensagens de log do sistema para transações.

- Em cada intervalo de pulsação, que é de um segundo por padrão, o Gerenciador de cotas imprime as transações em execução:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sempre que o Gerenciador de cotas corresponde a uma cota a uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao exemplo a seguir:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Sempre que o Gerenciador de cotas cancela uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao seguinte exemplo:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

### Métodos para adicionar informações variáveis à mensagem de cancelamento

Você pode usar os seguintes métodos do *`jvar_transaction`* variável para adicionar informações à mensagem de cancelamento.

#### Adição de informações de variáveis à mensagem de cancelamento

| Método | Descrição |
|---|---|
| GetURL() | Retorna o URL da transação. |
| GetReason() | Retorna o motivo do cancelamento da página, localizado no idioma do usuário. |
| GetQuotaId() | Retorna o sys_id da regra de cota. |
| Nome() | Retorna o nome da regra de cota. |
| GetRunTime() | Retorna o tempo total de execução da página até este ponto. |
| Gettype() | Retorna o tipo de transação, como formulário, lista, relatório, outro. |
| GetUser() | Retorna o sys_id do usuário. |
| GetHomepage() | Retorna o sys_id da página inicial. |
| GetHomePageWidget() | Retorna o nome do widget da página inicial. |

### Formulário de regra de cota da aplicação

Uma descrição dos campos no formulário Regra de cota da aplicação.

#### Campos de regra de cota da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome exclusivo para identificar a regra. |
| Aplicação | O nome da aplicação com escopo. Para mudar este campo, use o seletor de aplicações para mudar a aplicação. Este campo não pode ser Global. |
| Ordem | Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas. |
| Ativo | Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (marcada). |
| Somente log | Quando marcado, as transações não são canceladas por uma violação de cota, mas as entradas são adicionadas ao log do host local que indicam que as transações estão violando a regra de cota. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de regra de cota da aplicação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | Uma entrada é adicionada ao Log de cancelamento de transação em que o campo somente log é definido. |
| Máximo de Eventos | O número máximo de eventos permitidos durante o período de atualização. |
| Máximo de trabalhos | O número máximo de trabalhos permitidos durante o período de atualização. |
| Condição | As condições que determinam quando a cota de transação se aplica. O construtor de condições exibe condições que são aplicáveis somente a transações. Por exemplo, Primeiro plano é verdadeiro. |
| Descrição | Uma descrição da cota de transação. |

### Construtor de condições de cota da aplicação

Uma descrição das opções disponíveis no construtor de condições para o formulário Regra de cota da aplicação.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Atributos | Atributos diversos relacionados à transação. |
| Criação em | Quando a transação foi criada. |
| Criada por | Quem criou a transação. |
| Primeiro plano | Se a transação foi concluída em primeiro plano ou em segundo plano:<br>• Verdadeiro: Uma transação em primeiro plano.<br>• Falso: Uma transação em segundo plano. |
| Página inicial | A página inicial que está em execução. Este valor será preenchido somente se o URL for início.do . |
| Widget da Página inicial | O widget da página inicial renderizado na transação. Quando uma página inicial é renderizada inicialmente, cada widget da página inicial é renderizado em paralelo. |
| Nome do escopo inicial | Escopo em que o método que criou a transação está definido. Definir este nome como algo diferente da aplicação selecionada significa que a regra nunca será usada. A regra verifica somente as transações da aplicação selecionada, e este valor faz com que a regra procure uma aplicação diferente, portanto, a condição nunca seja atendida. |
| Nome do Escopo | Escopo da aplicação que chamou o método que criou a transação. |
| SYS ID | Um sys_id da transação. |
| Nome do Thread | O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1 . Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e podem ser úteis quando o URL não é suficientemente descritivo. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tipo | O tipo de transação:<br>• **Lista** : Qualquer transação de lista, como incident_list.do.<br>• **Formulário** : Todos os formulários, páginas de IU, páginas CMS e assim por diante.<br>• **XMLHTTP** : Transações executadas por GlideAjax, em que a URL é xmlhttp.do.<br>• **Relatório** : A página sys_report_template.do .<br>• **SOAP** Transações SOAP.<br>• **Exportação** : Quando uma lista é exportada em um formato como XML, Excel.<br>• **Programador** : Quando um trabalho agendado é executado.<br>• **Pesquisa de texto** : A transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas.<br>• **Outro** : Qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo.<br>**Nota:** Corresponder à cota de transação **Tipo** Para o tipo de transação listado no Gerenciador de cotas entrada de log da transação . |
| URL | O URL da página. |
| Atualização em | Quando a transação foi atualizada. |
| Atualização de | Quem atualizou a transação. |
| Atualizações | O que foi atualizado. |
| Usuário | O usuário que executa a transação. |

### Propriedade de cota da aplicação

Um administrador pode adicionar uma propriedade do sistema para especificar com que frequência as regras de cota da aplicação são avaliadas.

#### Propriedade de cota da aplicação

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| glide.quota.manager.cluster.update.seconds | Indica o período de atualização da cota da aplicação em segundos. Se esse valor for menor que a propriedade glide.quota.manager.heartbeat, o valor glide.quota.manager.heartbeat será usado.<br>Tipo: Número<br>Valor padrão: 300 (5 minutos)<br>Local: Adicione às Propriedades do sistema [sys_properties] tabela |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de alternância operacional

Uma descrição dos campos no formulário Alternas operacionais.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alternar nome | Nome exclusivo para a alternância operacional. |
| Alternar ID | Campo de ID de alternância que está inativo. |
| Descrição Resumida | Descrição de qual função a alternância executa.<br>**Nota:** Um exemplo disso é uma alternância de pesquisa de digitação antecipada que executa uma pesquisa de digitação antecipada a cada 10 pressionamentos de tecla. |
| Aplicação | Escopo que é para uma aplicação específica ou é um escopo global. |

### Executar formulário de mapeamento de alternância de nível

Uma descrição dos campos no formulário Mapeamento de alternância de nível de execução.

**Executar formulário de mapeamento de alternância de nível**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nível de execução de sistema | Alterne o nível ao qual associar o nível de execução do sistema. |
| Alternar | Comportamento da alternância. |
| Nível de alternância | O grau em que a alternância opera. |
| Aplicação | Nível de alternância para aplicação específica ou global. |
| Valor | Comportamento do nível de execução.<br>**Nota:** Um exemplo de um valor é o seguinte: 1 ou cada pressionamento de tecla em que o sistema executa uma pesquisa de digitação antecipada. |
| Funções de exceção | Funções de exceção às quais as restrições não se aplicam.<br>**Nota:** Um exemplo dessas funções de exceção é o seguinte:<br>• activity_admin<br>• activity_creator<br>• administrador |

### Nível de alternância operacional

Uma descrição dos campos no formulário de nível de alternância operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Nível de alternância operacional

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Alternar | A alternância preexistente para a qual você deseja criar níveis. |
| Descrição Resumida | Uma breve descrição da função do nível desejado. |
| Aplicação | O escopo ao qual o nível de alternância se aplicará. Pode ser uma aplicação específica ou o escopo global. |
| Valor | Comportamento do nível de alternância. |

## Formulário de registro da cadeia de chamadas de transação

Uma descrição dos campos no formulário Registro da cadeia de chamadas de transação.

### Formulário de registro da cadeia de chamadas de transação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| URL | URL da transação selecionada. |
| Log de Transações | ID do log de transações criado durante a próxima ocorrência do URL. Este campo fica vazio quando você cria o registro da cadeia de chamadas para uma transação pela primeira vez. |
| Registrado | Caixa de seleção que indica se a gravação da cadeia de chamadas já ocorreu para esta transação.<br>• Este campo está limpo ( **falso** quando você cria pela primeira vez o registro da cadeia de chamadas para uma transação.<br>• **verdadeiro** Aparece quando a cadeia de chamadas é registrada durante a próxima ocorrência do URL. |
| Usuário | (Opcional) Se a gravação da cadeia de chamadas só ocorrer quando um usuário específico executar a próxima ocorrência de transação, selecione o ID do usuário.<br>Deixe-o em branco se quiser que a gravação da cadeia de chamadas ocorra independentemente do usuário. |

## Formulário de cadeia de chamadas de transação

Uma descrição dos campos no formulário Cadeia de chamadas de transação.

### Formulário Cadeia de chamadas de transação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tabela de origem | Tabela de origem do recurso de script executado na cadeia de chamadas. |
| Origem | Recurso de script executado na cadeia de chamadas. |
| Sequência persistente | Ordem na qual o script foi executado na cadeia de chamadas. |
| Profundidade da chamada | Profundidade da cadeia de chamadas executadas.<br>Por exemplo, um script que chama uma inclusão de script, que por sua vez |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário Cadeia de chamadas de transação

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | chama outra inclusão de script teria pelo menos três linhas. Uma linha tem uma profundidade de 1, a segunda linha tem uma profundidade de 2 e a terceira linha tem uma profundidade de 3. |
| Tabela do gatilho | Nome da tabela do gatilho, se houver, para o componente da cadeia de chamadas executado. |
| Duração (ms) | Duração observada da execução do script, em milissegundos. |
| Log de Transações | ID do log de transações criado para a cadeia de chamadas gravadas. |

## Campos de formulário de registro de consulta

Uma descrição dos campos no formulário de registro de consulta.

### Campos de registro de consulta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Exemplo | Uma instrução SQL para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes. |
| Hash | O valor de hash deste registro. |
| Rastreamento de pilha de exemplo | Um rastreamento de pilha para uma consulta individual. As linhas que fazem referência ao código de script (inclui o código do sistema personalizado e de base) aparecem no seguinte formato:<br>`nome da tabela.sys_id:número da linha`<br>Por exemplo, este rastreamento de pilha indica uma chamada de função da linha 119 de uma inclusão de script.<br>`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`<br>Para obter mais informações, consulte rastreamentos de pilha . |
| URL de Exemplo | A URL de uma consulta individual, dependendo de como a consulta foi chamada.<br>• Transações do usuário: Lista os parâmetros de transação. Por exemplo, se um usuário navegar até a lista de incidentes, o URL será `/incident_list.do` e-mail do `sysparm_query`<br>• Trabalhos agendados: Lista o nome do trabalho agendado.<br>• Qualquer outro método: Lista um campo vazio. |
| Primeira vista | A primeira ocorrência de uma consulta semelhante. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Campos de registro de consulta

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Última vista | A última ocorrência de uma consulta semelhante. |
| Tempo total de execução | Tempo total de execução. |
| Contagem de execução | O número de ocorrências de consulta semelhantes agregadas. |
| Tempo médio de execução (ms) | A duração média para executar uma dessas consultas semelhantes. |

### Campos do formulário Sugestão de índice

Uma descrição dos campos no formulário de sugestão de índice.

### Campos de sugestão de índice

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Consulta lenta | A consulta lenta para a qual a sugestão de índice foi gerada. |
| Exemplo | Uma instrução SQL real para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes. |
| Nome da tabela | Nome da tabela usada na consulta. |
| Nomes de colunas | Nomes das colunas usadas na consulta. |
| Nome do índice | Nome do índice, atribuído pelo ISE depois que o índice é criado. |
| Estado | Estado de processamento do índice. Para obter detalhes, consulte Sugestões de indexação para consultas lentas para ver estados de sugestão de índice e a tabela. |
| Importado | Esta caixa, se marcada, indica que a sugestão de índice foi importada de uma instância diferente para avaliação e teste. |

## Diagnóstico do sistema

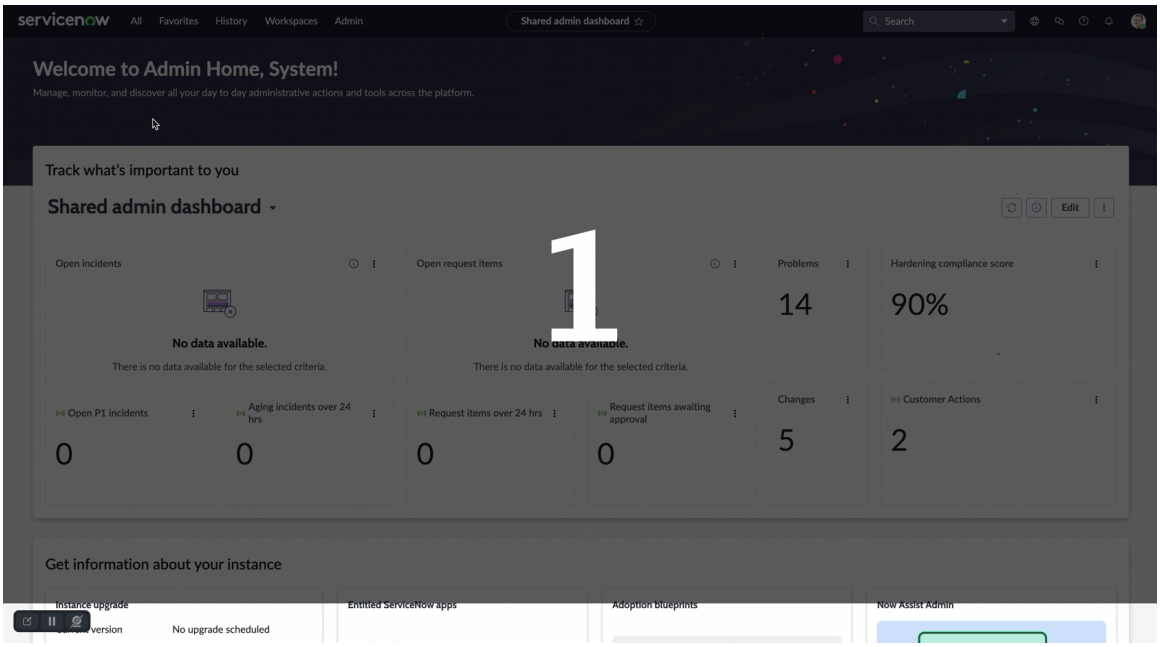
Revise o Diagnóstico do sistema para monitorar a integridade e o desempenho da sua instância.

Use as seguintes ferramentas e módulos para diagnosticar a integridade da sua instância:

- Painel de eventos e trabalhos do sistema
  - Painel de Eventos do sistema : Use o painel Eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos na sua instância.
  - Painel de Trabalhos agendados : Use o painel Trabalhos agendados para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos no nível da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- Ferramentas de estatísticas: Use ferramentas de estatísticas para avaliação de desempenho acessando as estatísticas de atividades do sistema.

## Ferramentas de estatísticas

Para ajudar na avaliação de desempenho, as Ferramentas de estatísticas Registram estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho, como a execução de consultas, scripts e transações.

**Nota:** O plug-in Ferramentas de estatísticas é ativado por padrão. Isso requer a função de administrador para ativar ou fazer upgrade e requer o com.snc.jrobin.

As ferramentas de estatísticas adicionam módulos em **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas**, incluindo **Consultas lentas** , **Scripts Lentos** . **Transações lentas** . Cada módulo acessa uma tabela de padrões de atividade [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern]. Cada tabela de padrão representa uma coleção de atividades exclusivas. Cada coleção é uma agregação de execuções dessa atividade exclusiva ao longo do tempo. Cada registro fornece análise de tempo básica com exemplos de detalhes identificáveis da atividade.

**Nota:** Para ajudar na depuração, você pode filtrar a maioria desses logs por escopo da aplicação, limitando as transações (por exemplo, scripts lentos ou eventos) somente às transações originadas em escopos específicos.

Os padrões de atividade são imediatamente registrados em um cache e, posteriormente, persistem em sua tabela de padrões. Se você limpar caches do servidor, as atividades registradas que não foram persistentes serão limpas. A seguir estão exemplos de registros de padrão.

- Cada vez que uma consulta é executada que atende ao limite de gravação e persistência, ela é agregada e armazenada como um registro de padrão de consulta.
- Cada vez que uma regra de negócio específica é executada, ela é agregada a um registro de padrão de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cada vez que um trabalho em segundo plano específico é executado, ele é agregado em um registro de padrão de transação exclusivo.
- Cada clique do **Novo** O botão na lista de incidentes conta como um padrão de transação do tipo de lista com ação de formulário específica.

### Métricas

As métricas incluem tempos médios e totais de interesse por padrão de execução exclusivo sobre a contagem total de execuções. As métricas são agregadas a cada nova instância da atividade exclusiva e persistem no registro de padrão.

### Metadados

Dados de exemplo de execuções específicas são incluídos em cada padrão para identificar detalhes da execução.

### As caracterizações de cada tipo de atividade

| | |
|---|---|
| Transações | Qualquer tipo de transação inclui transações do lado do servidor e do lado do cliente relacionadas.<br><br>As métricas incluem **Tempo total de carregamento do servidor** , que agrega o tempo total do lado do servidor, excluindo o semáforo e os tempos de espera da sessão. Ele também agrega tempos de transação do servidor relevantes que são encontrados na tabela syslog_transaction.<br><br>Tipos de transação:<br><br>• Uma transação de solicitação HTTP é identificada por URL, tipo de transação, processador, ação de formulário/lista, consulta de URL (filtros), e nome da tabela relacionada.<br>• Qualquer outra transação é identificada pelo URL/página/nome da transação, tipo de transação e nome do processador ou thread. |
| Scripts | Qualquer tipo de atividade de script inclui scripts avaliados pelo GlideScopedEvaluator.<br><br>Tipos de script: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| | |
|---|---|
| | • Um Script Jelly é identificado pela tabela sys_jelly_file, pelo caminho do arquivo Jelly, pelo número da linha e pelo script que foi executado.<br>• Qualquer outro script é identificado pela tabela e pelo sys_id. |
| Consultas | Qualquer atividade de consulta inclui instruções preparadas executadas pelo GlideDBI.<br><br>Tipos de consulta:<br><br>Todas as consultas são identificadas por query MongoDB ou instruções INSERT, UPDATE ou SELECT, bem como outros componentes da instrução, como colunas selecionadas, cláusula WHERE, uniões, conjuntos de colunas e limites. |

### Detalhes do registro de bloqueios mutex lentos

Os administradores podem usar logs de mutex lentos para obter informações sobre como os bloqueios de mutex estão afetando o desempenho da plataforma.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de Mutex | O nome do bloqueio mutex deste registro. |
| É Bloqueio Rápido | Se **falso** , o bloqueio foi colocado em um registro no ServiceNow plataforma. Se **verdadeiro** , o bloqueio foi colocado em um registro no banco de dados subjacente. |
| Tempo médio de execução | O tempo médio durante o qual o bloqueio mutex foi mantido. |
| Média de movimentação de 2 horas (ms) | A média dos valores médios de movimentação do tempo de execução, calculada em períodos de duas horas. |
| Média de movimentação do dia (ms) | A média dos valores médios de movimentação do tempo de execução, calculada ao longo de períodos de um dia. |
| Média de movimentação do mês (ms) | A média dos valores médios de movimentação do tempo de execução, calculada em períodos de um mês. |
| Contagem de execuções | O número de ocorrências semelhantes agregadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Última vista | A hora e a data em que a última ocorrência foi observada. |
| Primeira vista | A hora e a data em que a primeira ocorrência foi observada. |
| Rastreamento de pilha de exemplo | Um rastreamento de pilha para um bloqueio mutex individual. |
| Tempo total de execução | A soma do tempo de execução das ocorrências agregadas. |
| Tem | O valor de hash deste registro. |
| Rótulo | O rótulo de bloqueio mutex. |
| URL de Exemplo | O URL de um bloqueio mutex individual. |
| Gráficos de tendência de Tempo de execução de eventos/Contagem de eventos | Os gráficos de Tendência de tempo de execução do Mutex mostram o tempo total de execução desses bloqueios mutex no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês. Os gráficos de Tendência de contagem de mutex mostram as contagens de bloqueio de mutex no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês. |

### Detalhe do registro de log de eventos lentos

Como administrador, você pode usar logs de eventos lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar detalhes de log de eventos lentos por escopo da aplicação, limitando os eventos somente aos eventos originados em escopos específicos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome do evento | Nome do evento para este registro. |
| Fila | Fila de eventos que contém este evento. |
| Aplicação de evento | Escopo da aplicação em que o evento lento se originou. Global aparecerá se o evento lento tiver sido originado no escopo global. |
| Contagem de execuções | Número de ocorrências semelhantes agregadas. |
| Tempo médio de execução (ms) | Duração média para executar o evento em uma única ocorrência, em milissegundos. |
| Média de movimentação do dia (ms) | Média dos valores médios de movimentação do tempo de execução, calculada em períodos de um dia. |
| Última vista | Data e hora em que a última ocorrência foi observada. |
| Primeira vista | Data e hora em que a primeira ocorrência foi observada. |
| Hash | Valor de hash para este registro. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Média de movimentação do mês (ms) | Média dos valores médios móveis do tempo de execução, calculada em períodos de um mês. |
| Rótulo | Rótulo do evento. |
| URL de Exemplo | URL de um evento individual. |
| Rastreamento de pilha de exemplo | Rastreamento de pilha de exemplo para um evento individual. |
| Tempo total de execução | Soma total dos tempos de execução do evento para as ocorrências agregadas. |
| Gráficos de tendência de Tempo de execução de eventos/Contagem de eventos | Os gráficos de tendência de tempo de execução do evento mostram o tempo total de execução desses eventos no período mais recente de duas horas, um dia ou um mês.<br>Os gráficos de tendência de contagem de eventos mostram as contagens de eventos durante o período mais recente de duas horas, um dia ou um mês. |

### Detalhe do registro de log de scripts lentos

Como administrador, você pode usar logs de scripts lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar um log de script lento por escopo da aplicação, limitando scripts somente aos scripts originados em escopos específicos.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Rótulo | Rótulo atribuído ao script. |
| Origem do script | Origem do script. |
| Aplicação de script | Escopo da aplicação em que o script lento se originou. Global aparecerá se o script tiver sido originado no escopo global. |
| Tempo médio de execução (ms) | Duração média para executar o script em uma única ocorrência, em milissegundos. |
| Contagem de execuções | Número de ocorrências semelhantes agregadas. |
| Média de movimentação do dia (ms) | Média dos valores médios de movimentação do tempo de execução, calculada em períodos de um dia. |
| Aplicação original | Soma total dos tempos de execução do script para as ocorrências agregadas. |
| Última vista | Data e hora em que o script foi executado pela última vez. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhe do registro de log de interações lentas

Os administradores podem usar logs de interações lentas para obter informações sobre como as interações estão afetando o desempenho da plataforma.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Rótulo | Rótulo atribuído à interação. |
| Tempo médio de execução (ms) | Duração média para executar a interação, em uma única ocorrência, em milissegundos. |
| Contagem de execuções | Número de ocorrências semelhantes agregadas. |
| Tempo total de execução | Soma total dos tempos de execução das execuções agregadas da interação. |
| Primeira vista | Data e hora em que a primeira ocorrência foi observada. |
| Hash | Valor de hash para este registro. |
| Última vista | Data e hora em que a última ocorrência foi observada. |
| Rastreamento de pilha Java de exemplo | Rastreamento de pilha de exemplo para um evento individual. |
| Início da janela | Hora de início |
| Fim da janela | Hora de término |

### Detalhe do registro de log de transações lentas

Como administrador, você pode usar logs de transações lentas para obter informações sobre como as transações estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar os detalhes do log de transações por escopo da aplicação, limitando as transações somente às transações originadas em escopos específicos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Tempo médio de execução (ms) | Duração média para executar a transação, em uma única ocorrência, em milissegundos. |
| Contagem de execuções | Número de ocorrências semelhantes agregadas. |
| Tempo total de execução | Soma total dos tempos de execução das execuções agregadas da transação. |
| Tempos médios do cliente (ms) | Duração média para executar a transação no cliente, em uma única ocorrência, em milissegundos. |
| Tempos totais do cliente (ms) | Soma total dos tempos de execução da transação para as ocorrências agregadas no cliente, em milissegundos. |
| Aplicação de origem | Escopo da aplicação no qual a transação foi originada. Global será exibido se a transação tiver sido originada no escopo global. |
| Tipo de exemplo | Tipo de transação de exemplo executado. |

Tradução automática

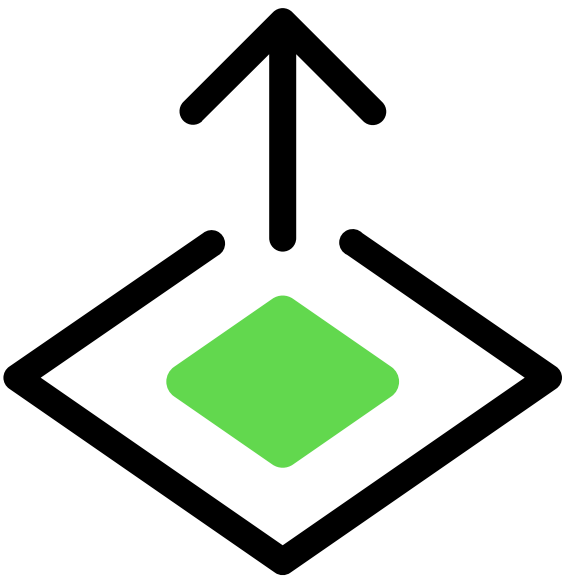
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Processador de exemplo | Processador de exemplo para uma transação individual. |

# Usando ServiceNow AI Platform ferramentas de upgrade

Obtenha o mais recente em ServiceNow® produtos e serviços no ServiceNow AI Platform®. O sistema ajuda você a planejar atualizações e monitorar e trabalhar com suas aplicações antes, durante e depois do upgrade.

**Central de upgrades**



Planeje e gerencie todos os seus upgrades em um só lugar, passados e presentes, com visualizações de dados, históricos de upgrades e muito mais.

**Upgrades e conversões**

Aproveite as ferramentas para trazer as versões mais recentes da sua instância no ServiceNow AI Platform

Tradução automática

## Central de upgrades

Planeje todos os upgrades no ServiceNow AI Platform e obtenha uma supervisão clara do processo em cada etapa. A Central de upgrades inclui várias opções para cada aspecto do seu plano de upgrade. Explore várias atualizações disponíveis para sua infraestrutura com a Visualização de upgrade, incluindo informações detalhadas antes de realmente fazer upgrade. Visual Task Boards (VTB) na Central de upgrades fornecem todas as informações necessárias para gerenciar seu fluxo de trabalho pós-upgrade, e as atualizações anteriores são detalhadas com o módulo Histórico de upgrades. Amarre tudo junto com Monitor de upgrade para planejar, programar, observar e depurar upgrades.

Consulte Central de upgrades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Upgrades e conversões

Mantenha sua instância funcionando sem problemas durante e após o upgrade. ServiceNow AI Platform® As ferramentas de upgrades e conversões facilitam o processo, com informações sobre upgrades, patches e versões, bem como opções para backups, testes de instância pós-upgrade e migração do ServiceNow® Lista expressa para Gestão de serviços plataforma.

Consulte Gestão de upgrade.

## Central de upgrades

Usar ServiceNow® Central de upgrades

### Iniciar

**Explorar**

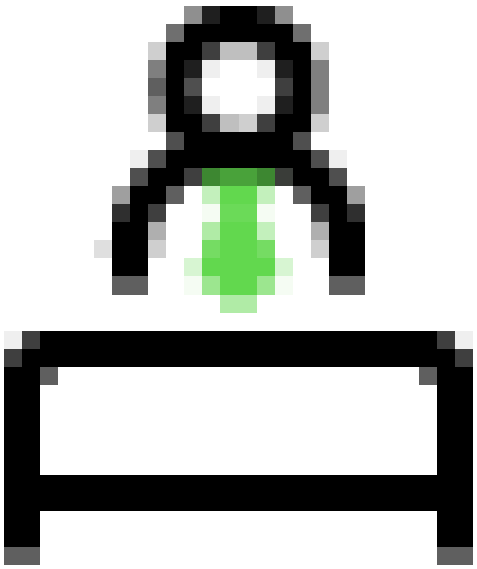
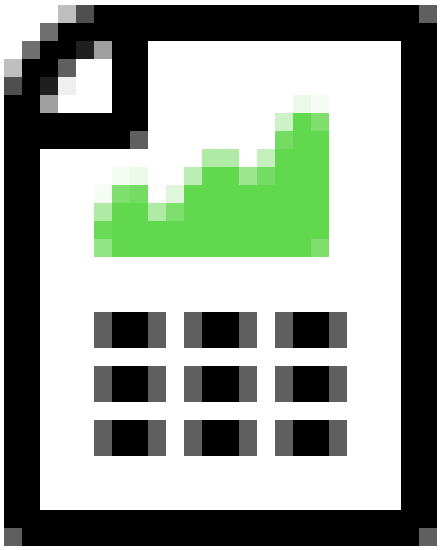
Saiba mais sobre a Central de upgrades

**Uso**

Visualize, programe,
monitore e revise seu upgrade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Administrar | Referência |
| --- | --- |
|  |  |
| Administração da Central de upgrades | Conheça informações diversas sobre a Central de upgrades |

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda a perguntas sobre Central de upgrades em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

## Explorando Central de upgrades

Obtenha uma visão geral de Central de upgrades para que você possa planejar seu upgrade com antecedência.

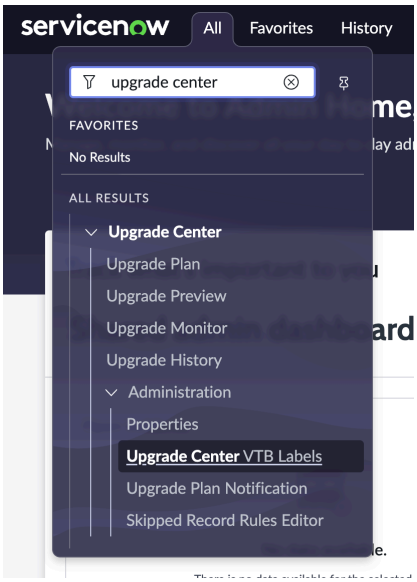
## Visão geral Central de upgrades

**Experiência única**

Simplifique seu processo de upgrade com Central de upgrades. Explore as próximas versões e visualize seus recursos sem afetar sua instância atual. Monitore upgrades ativos e revise o histórico de upgrades anteriores. Use o Visual Task Board (VTB) para gerenciar tarefas pós-upgrade com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Central de upgrades usuários

Central de upgrades tem os seguintes usuários.

| Usuários | Descrição |
|---|---|
| Administrador do sistema [admin] | O usuário Administrador do sistema é necessário para acessar e usar Central de upgrades. |

## Benefícios do Central de upgrades

| Benefício | Recurso | Usuários |
|---|---|---|
| Prévia do upgrade | Módulo de Visualização de upgrade | Administrador do sistema |
| Monitore seu upgrade | Módulo Monitor de upgrade | Administrador do sistema |
| Conferir detalhe do upgrade anterior | Histórico de upgrades | Administrador do sistema |
| Crie um plano de upgrade | Visão geral do plano de upgrade | Administrador do sistema |
| Crie e execute regra de registro ignorada | • Crie uma regra de registro ignorada<br>• Execute uma regra de registro ignorada | Administrador do sistema |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Central de upgrades, consulte:

Tradução automática

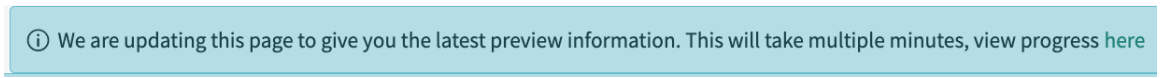
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando a Central de upgrades
- Administração da Central de upgrades
- Referências da Central de upgrades

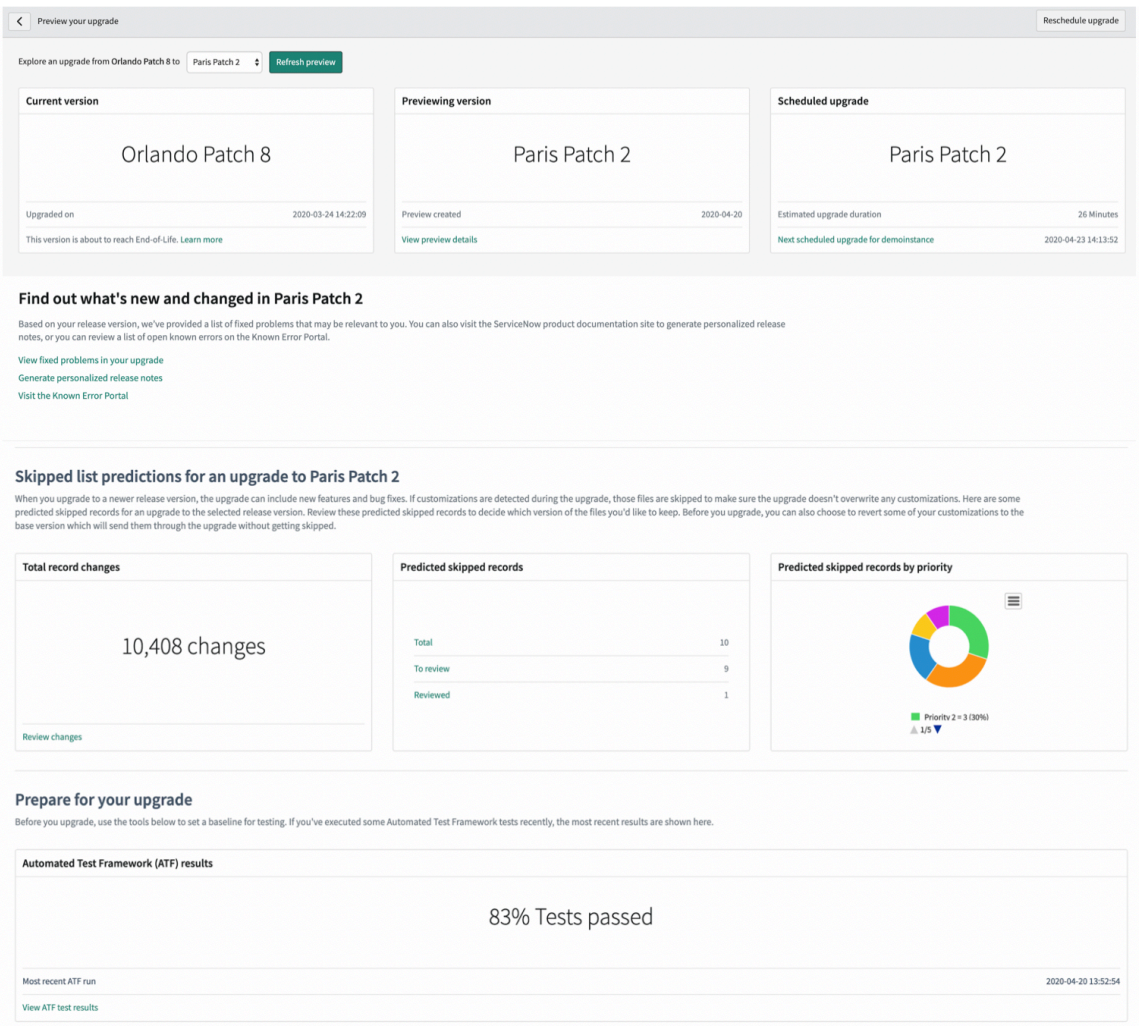
### Módulo de Visualização de upgrade

O módulo de Visualização de upgrade permite que você tenha informações sem precedentes sobre uma instância antes de um upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões da versão da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com suas configurações atuais. O utilitário de Visualização de upgrade ajuda você a planejar, programar e se preparar para um upgrade.

As informações do status de visualização e o link na mensagem exibida na parte superior da página de Visualização do upgrade indicam o status atual do processo de visualização em andamento. Como você pode obter uma previsão precisa sobre as aplicações novas e existentes e seus registros ignorados, o tempo de execução da visualização aumentou consideravelmente. Selecione o link na mensagem para ver o status do processo de visualização.




O registro do Rastreador de execução é exibido quando você seleciona o link Andamento na mensagem. Selecione Mostrar lista relacionada ao status para mostrar o status atual do processo de visualização executado.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Dependendo da qualificação da sua instância, a lista de versões de destino disponíveis para visualização varia. Apenas versões que têm permissão para uma instância específica ser atualizada para aparecem na lista. Se sua instância não estiver qualificada para ser atualizada para qualquer versão, o menu suspenso estará vazio.

Os cartões a seguir são exibidos com mais informações.

| Nomes dos cartões | Descrição |
|---|---|
| Versão atual | Nome da versão atual.<br>• Atualizado em: Data em que a instância foi atualizada para a versão atual<br>• Fim da vida útil: Link para KB0610454 para obter mais informações sobre o fim da vida útil |
| Versão da prévia | São exibidas informações sobre a versão de visualização. Se você não visualizou nenhuma versão, deverá selecionar uma versão para visualização e selecionar **Ir** . Se você já tiver visualizado uma versão, as seguintes informações serão exibidas.<br>• Visualização criada: Data em que a visualização foi criada<br>• Exibir detalhes da visualização: Link para o formulário de Visualização de upgrade<br>**Nota:** Selecione **Atualizar visualização** se você quiser gerar novamente uma nova visualização da mesma versão de destino. Embora selecione **Atualizar visualização** gera novamente a lista ignorada, os registros revertidos não serão ignorados. Se você revisou e manteve alguns registros, eles serão substituídos assim que você selecionar **Atualizar visualização** . |
| Upgrade agendado | Nome do próximo upgrade que foi programado para iniciar. Se não houver nenhum upgrade programado no momento, o cartão mostrará Nenhum upgrade agendado.<br>**Nota:** Este cartão pode ter mensagens diferentes, dependendo da programação do upgrade.<br>Se houver um upgrade programado, as seguintes informações serão exibidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | • Duração estimada do upgrade: Duração estimada necessária para concluir o upgrade programado.<br><br>**Nota:** Se este for o seu primeiro upgrade, não haverá informações sobre a duração estimada do upgrade.<br><br>• Próximo upgrade programado: Data e hora em que o próximo upgrade foi programado para iniciar. |
| Descubra o que há de novo e o que mudou | Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem quando você seleciona **Ir** para visualizar a versão de upgrade.<br>• Correções de problemas: Correções feitas desde a última versão de upgrade<br>• Notas de versão personalizadas: Resumo das notas de versão da versão visualizada<br>• Artigos de erros conhecidos: Erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos<br><br>**Nota:** Esses links não serão exibidos se você não tiver visualizado nenhum upgrade. |
| Previsão de lista ignorada<br><br>**Nota:** Se você estiver usando o plano de upgrade, o nome do cartão mudará para Previsão de lista ignorada com planos. | Informações sobre os registros ignorados previstos. Consulte Visualizar mudanças previstas para obter mais detalhes.<br>• Total de mudanças de registro: Número total de registros que estão previstos para mudar quando o upgrade ocorre. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos conhecidos como registros ignorados previstos.<br><br>Revisar mudanças: Link para a lista de registros que foram alterados e podem ser revisados.<br><br>• Registros ignorados previstos: Número total de registros que foram previstos para serem ignorados.<br>○ Total: Total de registros ignorados previstos<br>○ Para revisar: Registros ignorados previstos a serem revisados |

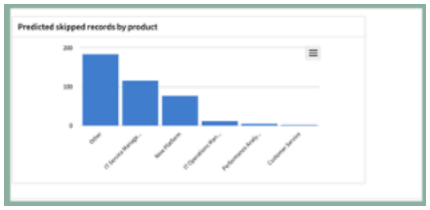
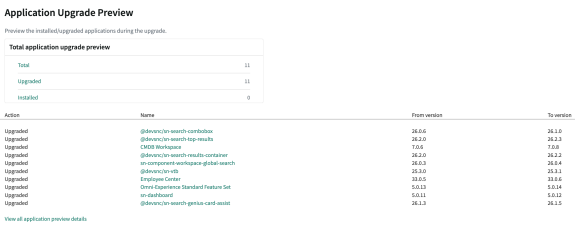
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | ◦ Revisado: Registros ignorados previstos que foram revisados<br>◦ Resolvido: Registros ignorados previstos que foram resolvidos pela implementação das regras<br><br>**Nota:** Esta entrada aparece no cartão somente quando as regras são executadas nos registros ignorados. Você também verá um link para criar uma regra de registro ignorada se não houver regras existentes ou se as regras existentes não forem executadas.<br><br>**Nota:** As regras de registro ignoradas e os planos de upgrade não podem ser implementados juntos. Para obter mais informações, consulte Execute uma regra de registro ignorada automaticamente.<br><br>• Registros ignorados previstos por prioridade: Gráfico de pizza para representar os registros ignorados previstos por prioridade.<br><br>**Nota:** Selecione o gráfico de pizza para ver a lista de registros ignorados previstos.<br><br>A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>◦ Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>◦ Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>◦ Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>◦ Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>◦ Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Todo o resto |
| Registros ignorados previstos por produto | Registros que foram previstos para serem ignorados e são classificados de acordo com suas famílias de produtos. |

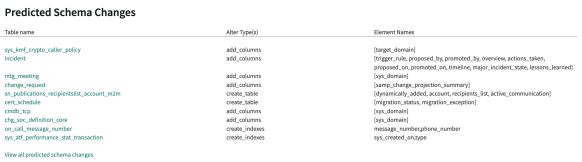
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| |  <br>**Nota:** Os produtos classificados na categoria Outro não têm nenhuma família de produtos específica. |
| Prévia do upgrade de aplicações | Previsão precisa nas instalações e upgrades para aplicações novas e existentes e para seus registros ignorados específicos. Ele informa o número total de aplicações que foram atualizadas ou instaladas.<br>**Nota:** A previsão de registros ignorados é refletida nos registros ignorados previstos por cartão de produto.<br>  <br>Por padrão, os detalhes de visualização de 10 aplicações são exibidos. Selecione o link Exibir detalhes de visualização de todas as aplicações para exibir a lista inteira. Ele informa o nome da aplicação e as seguintes informações:<br>• Ação: A ação realizada na aplicação específica. Ele pode ser atualizado para as aplicações existentes ou instalado para as novas aplicações.<br>• Da versão: Informa a versão anterior da aplicação atualizada (aplicação existente).<br>**Nota:** Este campo ficará vazio se a aplicação for uma aplicação recém-instalada.<br>• Para a versão: Informa a versão atual para a qual a aplicação existente foi atualizada.<br>**Nota:** Este campo mostra a versão atual da aplicação recém-instalada. |
| Mudanças previstas do esquema | Previsão sobre o tipo de mudanças no banco de dados com base no upgrade em sua instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
|---|---|
| |  <br>Por padrão, 10 mudanças de esquema previstas são exibidas. Selecione o link Exibir todas as mudanças de esquema previstas para exibir a lista inteira. Mudanças como novas colunas, novas tabelas e novos índices são capturadas nesta seção. |
| Resultados do Automated Test Framework (ATF) | Percentual de aprovação em testes ATF executados nos últimos 30 dias.<br>• Execução de ATF mais recente: Data e hora em que os testes de ATF recentes foram executados<br>• Exibir resultados do ATF: Link para mostrar mais informações sobre os resultados recentes do ATF<br>**Nota:** Apenas os testes concluídos e aprovados são considerados para os resultados do ATF. Se um teste for executado mais de uma vez, somente a execução recente será considerada nos resultados. |

### Módulo Monitor de upgrade

Programe um upgrade e monitore o status de um upgrade em andamento usando o módulo Monitor de upgrade. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância depois que o upgrade for concluído.

## Monitor de upgrade de acesso

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Andamento do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

## Como o Monitor de upgrade se encaixa no processo de upgrade

**Nota:** Para obter informações detalhadas sobre o processo de upgrade, consulte Faça upgrade da sua instância .

O Monitor de upgrade diz respeito apenas a parte do processo de upgrade maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na instância de não produção atualizada, processe a lista ignorada .
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com dados de benchmark da instância de produção de pré-upgrade.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Repita o teste para se certificar de que o processo está funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e funciona adequadamente.

Nesse processo maior, o Monitor de upgrade ajuda você a fazer upgrade de instâncias individuais:

- Durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- Após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- Ao fazer upgrade da primeira instância de não produção, ele ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade
- Em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudar você a estimar quanto tempo o upgrade pode levar na instância de produção

## Monitorando uma instância individual conforme ela é atualizada

Enquanto o upgrade está em andamento, o andamento do upgrade mostra o que o processo de upgrade fez, o que está fazendo e o que ainda precisa ser feito.

Quando o upgrade é concluído, o sistema exibe o Relatório de resumo do upgrade. O Relatório de resumo do upgrade fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus mudanças no upgrade e fornece um link para reconciliar esses conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Processe os registros ignorados lista.

Quando você faz upgrade de uma instância de não produção, o Relatório de resumo de upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade pode levar em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos neste relatório e como usar essas informações, consulte Formulário Detalhes do upgrade .

## Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização de registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

À medida que você faz upgrade da sua primeira instância de não produção, passe pela lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar e resolva esses conflitos. O sistema registra as mudanças feitas durante este processo em conjuntos de atualizações. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas , para obter mais informações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em nenhuma instância que você fizer upgrade posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar o upgrade e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

Para obter detalhes sobre reconciliação de conflitos, consulte Processe a lista de registros ignorados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam o tempo que o sistema leva para executar um upgrade. O Monitor de upgrade na instância de não produção pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância
- O tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas manipuladas pelos scripts de correção

O upgrade de uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva em produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído algumas tabelas por clonagem. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna o upgrade da instância de não produção mais rápido do que a instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e capacidade de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

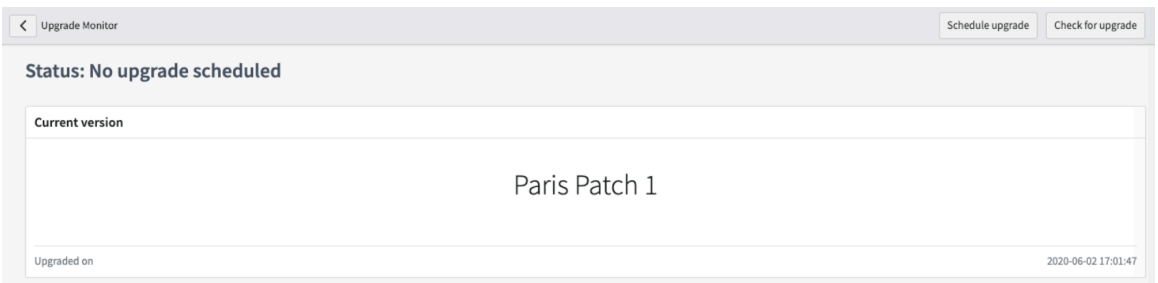
Depois de fazer upgrade da primeira instância de não produção, examine o. Relatório de resumo de upgrades para obter dados para ajudar a estimar o impacto desses fatores.

### estados da programação do Monitor de upgrade

Quando um upgrade é programado, o Monitor de upgrade exibe informações sobre o próximo upgrade programado. Ele exibe a data e a hora em que o próximo upgrade programado será iniciado. Se não houver upgrade programado, o Monitor de upgrade será exibido **Status: Nenhum upgrade detectado** .

## Nenhum upgrade agendado

Não há nenhum upgrade programado no momento.



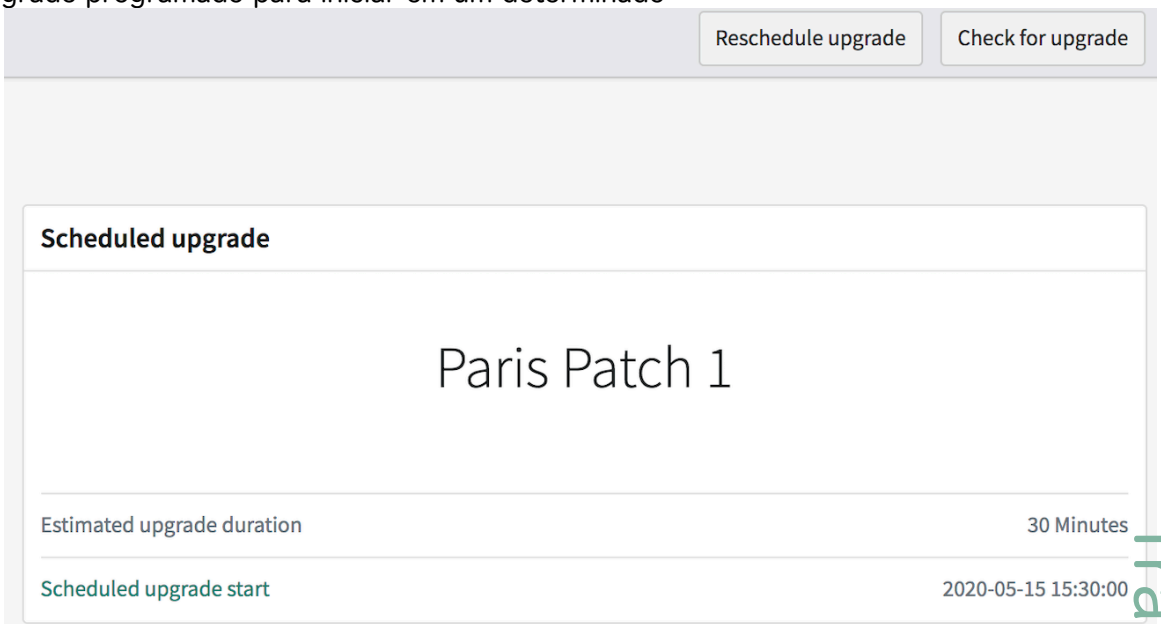

Você também pode programar um upgrade até selecione ing **Upgrade programado** . Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Ele também mostra a versão atual do upgrade e a data em que ele foi atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Upgrade agendado

Há um upgrade programado para iniciar em um determinado momento.

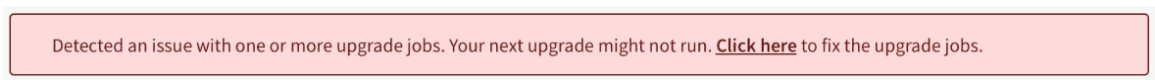



Você também pode reprogramar o upgrade até selecione ing **Reprograme o upgrade** . Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Em selecione usando qualquer um **Reprograme o upgrade** ou **Upgrade programado** , você será direcionado para OLÁ, Assistente de upgrade .

## Monitor de upgrade com problema detectado

Se um ou ambos os gatilhos para upgrade do sistema ("Verificar distribuição para possível upgrade" e "Verificar banco de dados para possível upgrade") tiverem sido personalizados ou estiverem ausentes, o Monitor de upgrade exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

**Nota:** Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada pela ServiceNow), essa mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou ou desabilitou o trabalho de upgrade e deseja manter esse estado de personalização ou desabilitado, não faça isso selecione o botão para corrigir o problema de upgrade.




Para resolver os problemas com os trabalhos de upgrade, selecione o link na mensagem. Esta ação reverte ambos os gatilhos de upgrade ("Verificar distribuição para possível upgrade" e "Verificar banco de dados para possível upgrade") para suas versões de base.

**Nota:** O trabalho "Fazer upgrade" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível upgrade" a partir de Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar banco de dados para possível upgrade" a partir de Paris.

### Visão geral do plano de upgrade

Acelere seus upgrades usando o plano de upgrade que automatiza a instalação de aplicações durante upgrades, proporcionando uma experiência de upgrade perfeita. Ele ajuda a definir aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância.

Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você precisará das seguintes instâncias para usar o plano de upgrade.

- Instância do construtor: Crie seu plano de upgrade
- Instância do consumidor: Implemente o plano de upgrade criado

**Nota:** Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como sua instância do construtor. Você deve instalar o plano de upgrade antes de fazer upgrade da instância do consumidor. Consulte Propriedades do plano de upgrade para obter mais detalhes.

Quando você faz upgrade de uma instância, as resoluções são ignoradas e as personalizações geralmente são carregadas após o upgrade. Isso causa o detalhamento temporário dos recursos até que sejam totalmente carregados. Tarefas como confirmar conjuntos de atualizações, instalar novos plug-ins e aplicações e várias atualizações também são demoradas. Use o recurso Plano de upgrade para automatizar essas tarefas pós-upgrade rastreando suas ações e repita as etapas em todas as instâncias necessárias. Você não precisa aplicar manualmente tarefas pós-upgrade, o que ajuda a reduzir o tempo de inatividade.

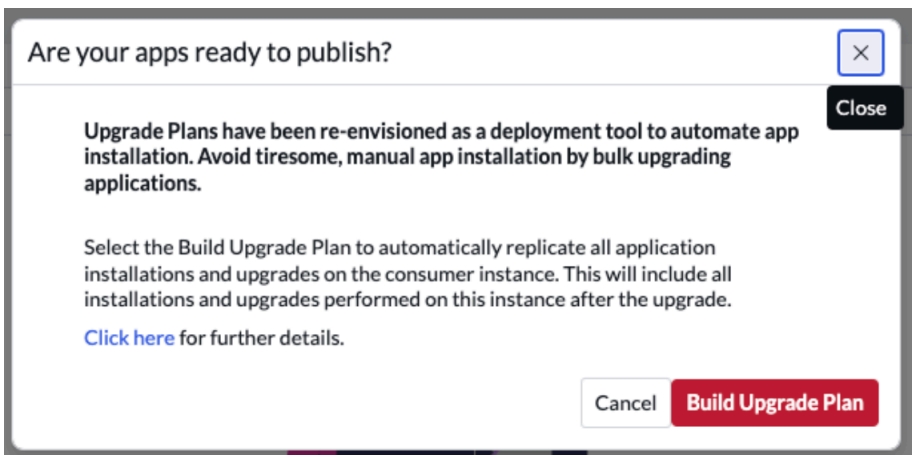
**Nota:** Após atualizar para a versão mais recente, você verá alguns registros ignorados. Alguns desses registros já serão marcados como revisados e alguns deles precisarão ser revisados.

A partir da versão Yokohama, personalizações e registros ignorados não fazem parte do Plano de upgrade, por padrão. Você pode optar por incluir as personalizações e os registros ignorados junto com as instalações do app no plano de upgrade habilitando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips. Esta propriedade controla quando ignorados e personalizações são incluídos quando você cria ou atualiza um plano de upgrade.

- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **VERDADEIRO** , Ignorados e personalizações são incluídos quando um Plano de upgrade é criado ou atualizado
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **FALSO** , Ignorados e personalizações não são incluídos quando um Plano de upgrade é criado ou atualizado. Esta propriedade foi definida como falsa por padrão.

Você verá uma das seguintes mensagens modais, dependendo do cenário:

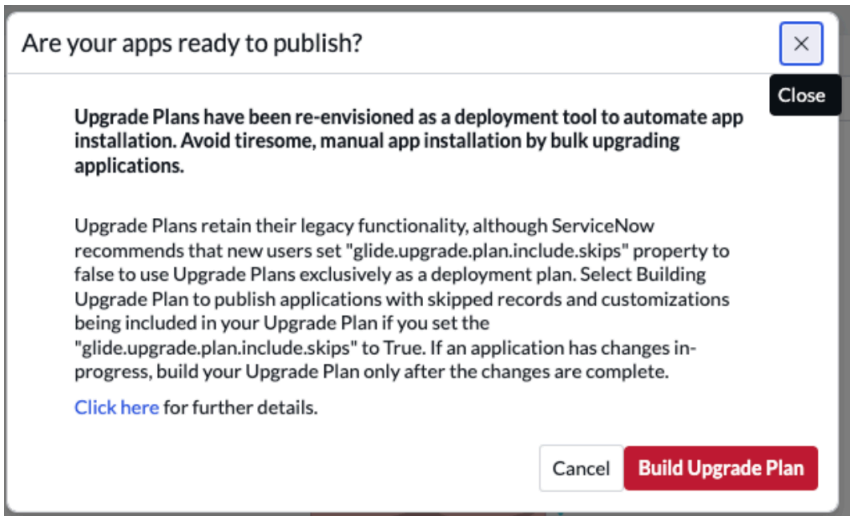
- Usuário pela primeira vez: Quando você está criando seu plano de upgrade pela primeira vez (a propriedade está desabilitada por padrão)



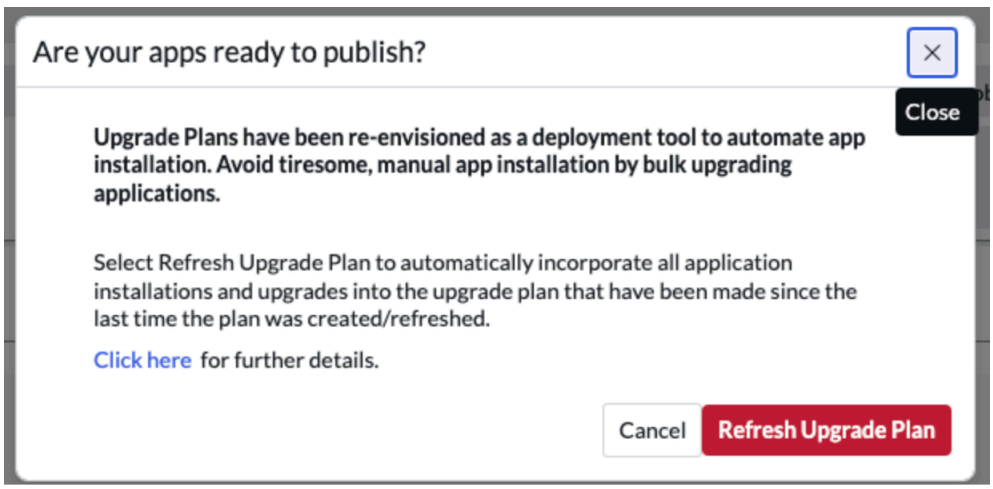

- Criando o plano de upgrade com a propriedade habilitada

Tradução automática

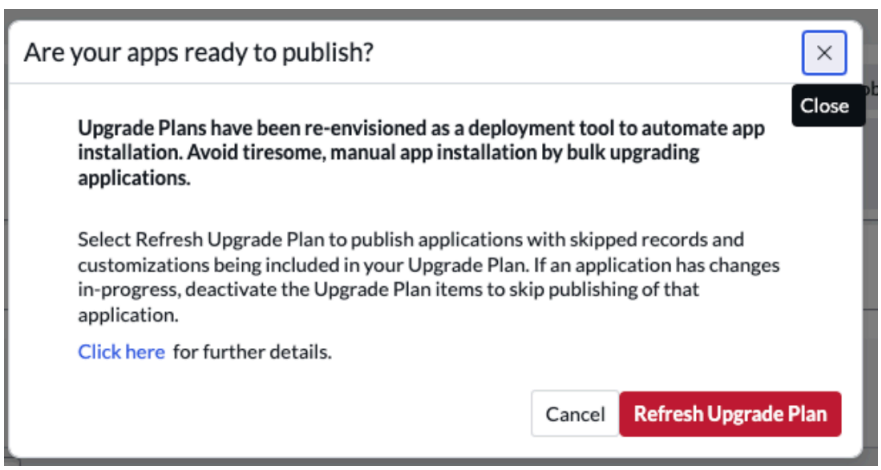
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- Atualizar o plano de upgrade com a propriedade desabilitada (padrão)




- Atualizando o plano de upgrade com a propriedade habilitada




## Vantagens do plano de upgrade em relação aos conjuntos de atualizações

Você pode fazer o seguinte usando os planos de upgrade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Junto com a resolução de registro ignorada, você também pode rastrear a instalação do app e do plug-in

  **Nota:** Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade. O plano de upgrade captura todos os registros ignorados, independentemente de serem revisados ou não e modificados ou não. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados deverão ser revisados.

- A otimização da tabela muda usando a inicialização em lote
- Gerencie suas personalizações usando o Repositório de aplicações

**Nota:** É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. Quando você cria um plano de upgrade em uma instância do construtor, ele é criado exatamente da mesma forma que a versão da instância do construtor (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o upgrade da nova instância. No caso de instâncias do consumidor, quando você instala o plano de upgrade, sua versão deve corresponder exatamente à versão da instância do consumidor.

## Persona

Se você estiver usando o repositório de apps para desenvolvimento de aplicações ativas, use o Plano de upgrade para acelerar seus upgrades.

**Nota:** No momento, você estiver usando os Conjuntos de atualizações e quiser catapultar seu processo de upgrade, use o recurso Plano de upgrade.

## Considerações de design

A seguir estão as considerações importantes ao trabalhar com o Plano de upgrade:

- Cada novo upgrade de instância requer seu próprio plano de upgrade. Ele não pode ser compartilhado entre upgrades.
- É compatível com apenas uma instância do construtor para criar o plano de upgrade
- O plano de upgrade não pode ser desinstalado em uma instância do consumidor. Você pode reverter todo o upgrade, mas não parcialmente.
- O escopo dos arquivos movidos para **Personalizações globais - Plano de upgrade** a aplicação por plano de upgrade ainda é global
- Durante um upgrade, somente os itens do plano de upgrade com **Pronto** e. **Verdadeiro** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.
- Os conjuntos de upgrade não podem ser incluídos no plano de upgrade
- Plug-ins somente de manutenção não são permitidos no plano de upgrade
- Configure sua instância como uma instância do construtor antes de instalar novas aplicações e plug-ins ou durante ignorar resoluções. Caso contrário, as ações não serão capturadas pelo plano de upgrade.
- Você não pode exibir a lista de personalizações na exibição Itens do plano de upgrade. Você pode navegar até as respectivas tabelas para garantir se a personalização foi capturada.

Consulte KB1271313 para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Operações em segundo plano do plano de upgrade

Durante a criação do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- Os registros ignorados são empacotados e carregados no Repositório de aplicações na forma de personalização global de aplicações e aplicações. A seguir estão os 3 tipos de apps criados pelo plano de upgrade na sua instância e no repositório de apps.

  **Nota:** Depois que a embalagem estiver concluída, você poderá escolher os itens do Plano de upgrade. Um Plano de upgrade funciona no nível do escopo, portanto, ele captura tudo e o publica no repositório.

  - Os registros globais são empacotados no app do plano de upgrade de personalização global e publicados no repositório de apps
  - Os registros ignorados com escopo são empacotados nos respectivos pacotes de personalização do app
  - Quando o plano de upgrade é publicado, uma aplicação global é criada, por exemplo, **Plano de upgrade - Nome da versão**
- Os recursos da ServiceNow existentes, como Aplicação global e Personalização de aplicações, são usados como contêineres de aplicações que podem ser instalados em todas as instâncias necessárias. Para obter mais informações, consulte Legado - Gestão global de arquivos de aplicações e Escopo da aplicação .
- Se você instalar quaisquer aplicações ou plug-ins, eles também serão capturados no plano de upgrade. Mas, como são itens do ciclo de vida da aplicação, eles nunca são enviados para o repositório de aplicações.

Durante o consumo do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- No início, o plano de upgrade é validado e, em seguida, a origem do repositório de apps é baixada
- Quando a origem é baixada, o app é movido para o estado pronto

  **Nota:** Somente os itens do plano de upgrade com **Pronto** e. **Verdadeiro** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.

- Visualização automática do plano de upgrade

### Histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades** e selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário Upgrades do sistema é exibido.

#### Detalhes do formulário de upgrades do sistema

| Campo | Descrição |
|---|---|
| De | Nome do arquivo .war anterior (versão). |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário de upgrades do sistema

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Para | Nome do arquivo .war aplicado (versão). |
| Upgrade iniciado | Carimbo de data/hora em que o processo de upgrade começou. |
| Upgrade finalizado | Carimbo de data/hora em que o processo de upgrade foi concluído. |

### Seção do formulário Detalhes do histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mudanças ignoradas | Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização. |
| Mudanças aplicadas | Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade<br><br>**Mudanças aplicadas** é a soma de registros atualizados e diferentes, adicionada ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionada ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro). |
| Mudanças processadas | Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma de **Mudanças ignoradas** e. **Mudanças aplicadas** . |
| Cópias a serem revisadas | Número total de registros copiados para revisar cujos registros de base foram atualizados |

Selecione o link relacionado ao VTB de registro ignorado para exibir e gerenciar registros ignorados no VTB. Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visual (VTB) de registros ignorados.

Clique no link relacionado Exibir histórico do plano de upgrade para exibir os detalhes da configuração do plano de upgrade. Para obter mais informações, consulte Visão geral do plano de upgrade.

Clique no link relacionado Exibir relatório de resumo de upgrade para exibir o resumo de um upgrade mais antigo sobre o módulo Monitor de upgrade.

Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações sobre listas relacionadas.

## Usando a Central de upgrades

Use diferentes recursos na Central de upgrades para visualizar, programar e monitorar sua experiência de upgrade. Você também pode revisar e rastrear cada upgrade feito em sua instância usando o módulo Histórico de upgrades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualizando seu upgrade : Obtenha informações sobre sua experiência de upgrade para diferentes versões da versão da ServiceNow e veja seu impacto nas configurações atuais.
- Programação e monitoramento do upgrade : Monitore o status de um upgrade em andamento usando o módulo Monitor de upgrade. Você também pode programar um upgrade usando este módulo.
- Revisando seu histórico de upgrades : Rastreie um upgrade e revise seus relatórios usando o módulo Histórico de upgrades.

### Visualizando um upgrade

Use o módulo de Visualização de upgrade para ter informações sobre a experiência de um upgrade antes do upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões da versão da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com suas configurações atuais.

- Visualizar mudanças previstas: Visualize as mudanças que foram previstas para ocorrer após um upgrade.
- Upgrade do formulário de Visualização : Exibição alternativa de um upgrade visualizado.

### Exibir upgrade visualizado

Use o formulário de Visualização de upgrade para ter uma exibição alternativa de um upgrade visualizado.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

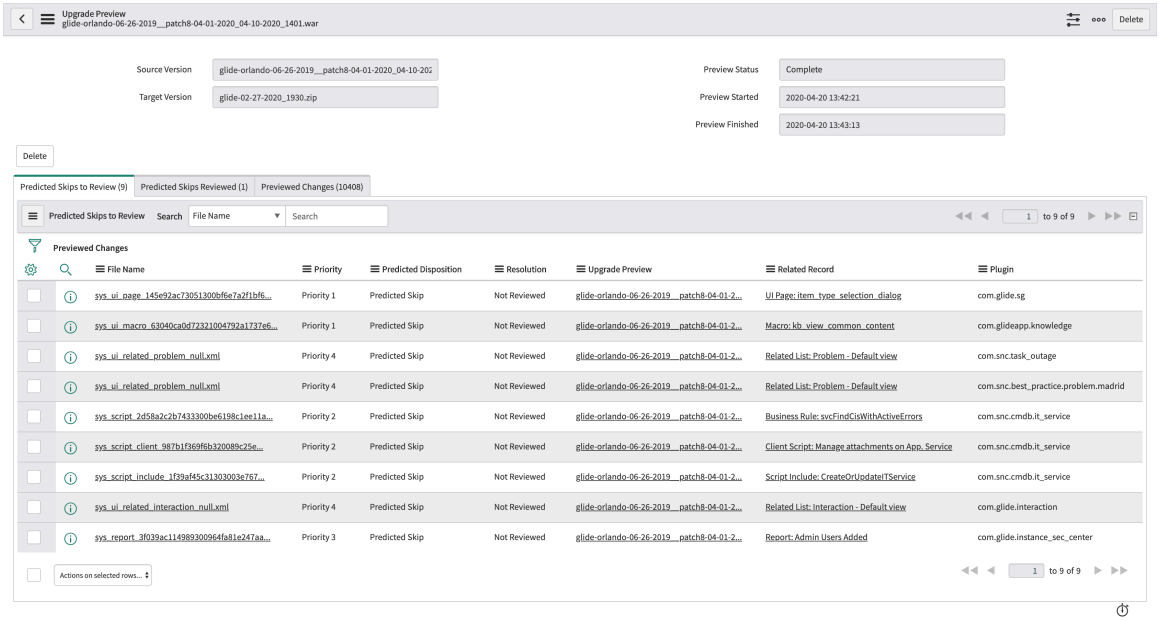
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Módulo de visualização**.
2. Selecione a versão de destino a ser visualizada.
3. Clique em **Ir** ou **Visualização atualizada** para executar a visualização selecionada.
4. Clique em **Exibir detalhes de visualização** em **Visualização da versão** cartão para exibir as listas relacionadas a seguir.
   - **Lista relacionada Prevista Igota para Revisar** : O processo de Visualização de upgrade informa sobre as personalizações que devem ser ignoradas durante um upgrade. A visualização do upgrade processa os arquivos ignorados que foram personalizados. Os ignorados previstos para revisão listam todos os arquivos ignorados que ainda não foram revisados.
   - **Lista relacionada de ignorados previstos revisados** : A lista relacionada Ignorações previstas revisadas exibe os registros que apareceram anteriormente na lista relacionada Ignorações previstas para revisar e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e o. **Status da resolução** foi definido com um valor diferente de **Não revisado** , O registro atualizado é movido para a lista relacionada Previstos ignorados revisados.
   - **Lista relacionada de mudanças visualizadas** A lista relacionada Mudanças visualizadas fornece o número total de registros que estão previstos para mudar quando ocorre o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos conhecidos como registros ignorados previstos.

   Consulte Mudanças visualizadas para obter mais detalhes sobre as listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão de origem | Versão atual da instância |
| Versão de destino | Versão de destino para a qual a instância é atualizada para ser visualizada |
| Status da visualização | Status da visualização.<br>○ Pendente<br>○ Em andamento<br>○ Concluído<br>○ Cancelado(a)<br>○ Reprovado |
| Visualização Iniciada | Data e hora em que a visualização foi iniciada |
| Visualização Concluída | Data e hora em que a visualização foi concluída |

### Visualizar mudanças previstas

Use a tabela Mudanças visualizadas para exibir a lista do total de registros previstos para mudar quando o upgrade ocorrer.

## Visualizar previsão de lista ignorada

. **Total de mudanças de registro** também inclui registros que estão previstos para serem ignorados devido a vários motivos. O motivo mais comum é devido à personalização. O motivo pelo qual um upgrade ignora personalizações é para evitar substituir suas personalizações. A Visualização de upgrade tenta prever quais registros serão ignorados quando o upgrade real ocorrer. Ele prevê saltos devido a personalizações e alguns dos outros cenários mais complexos também. É possível usar a Visualização de upgrade para lidar com esses ignorados de personalização previstos antes que o upgrade ocorra, o que pode impedir que esse salto aconteça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique em **Exibir detalhes de visualização** link no **Visualização da versão** cartão. O formulário Visualização de upgrade aparece junto com os detalhes das listas relacionadas a seguir.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de arquivo | Registro que foi sinalizado para reconciliação. |
| Disposição Prevista | A ação prevista para ser executada neste arquivo durante o upgrade selecionado:<br>• Inserção prevista: O sistema está previsto para inserir um novo registro.<br>• Atualização prevista: O sistema está previsto para atualizar este registro.<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade.<br>• Pular previsto: O sistema não mudará este registro para preservar as personalizações.<br>• Ignorar previsto (mesclagem manual): O sistema não mudará este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual.<br>• Previsão de ignorar (aplicar uma vez): O sistema deve ignorar este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. |
| Prioridade | Prioridade que foi atribuída para resolver o conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.<br>**Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Resolução | Maneiras de resolver um conflito. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • **Não revisado** : Arquivos em conflito que ainda não foram revisados<br>• **Revisado** : Revisado, mas nenhuma ação foi realizada ainda<br>• **Revisão não necessária** A revisão dos arquivos ignorados não é necessária<br>• **Revisado e retido** : Deixou personalizações no lugar sem atualização do upgrade<br>• **Revisado e revertido** : Personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com a versão de upgrade |
| Plug-in | Plug-in que contém o registro |
| Registro relacionado | Registro ao qual a entrada da lista de mudanças se aplica |

### Programação e monitoramento de um upgrade

Use o módulo Monitor de upgrade para programar e monitorar o status de um upgrade contínuo em sua instância. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância depois que o upgrade for concluído.

- Monitorando um upgrade : Monitore o andamento de um upgrade em andamento em sua instância
- Processe a lista de registros ignorados : Resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro processando a lista de registros ignorados
- Resolva conflitos de um registro : Resolver conflitos entre seu registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade

### Monitore um upgrade para uma instância

Monitore o andamento de um upgrade contínuo em uma instância com o Monitor de upgrade. Quando o upgrade estiver concluído, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de resumo do upgrade.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegue até **Central de upgrades** > **Monitor de upgrade** .

   **Nota:** Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para **Central de upgrades** > **Monitor de upgrade** página.

2. Monitore o andamento do upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o relatório de resumo do upgrade completo.

**Nota:** Agora você pode exibir o status de cada fase do processo de upgrade. Para obter mais informações, consulte Andamento de upgrade.

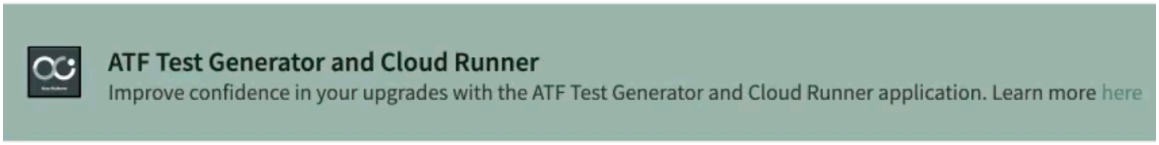
## O que Fazer Depois

No Relatório de resumo de upgrade, resolva todos os conflitos que impediu que o sistema atualizasse registros.

### Andamento de upgrade

Quando um upgrade está em andamento, o andamento do upgrade exibe barras de andamento e outras informações para ajudar você monitore o processo.

Você pode exibir o status de cada uma das fases durante um processo de upgrade. Ele ajuda você a saber exatamente em que fase você está em qualquer ponto do processo de upgrade.

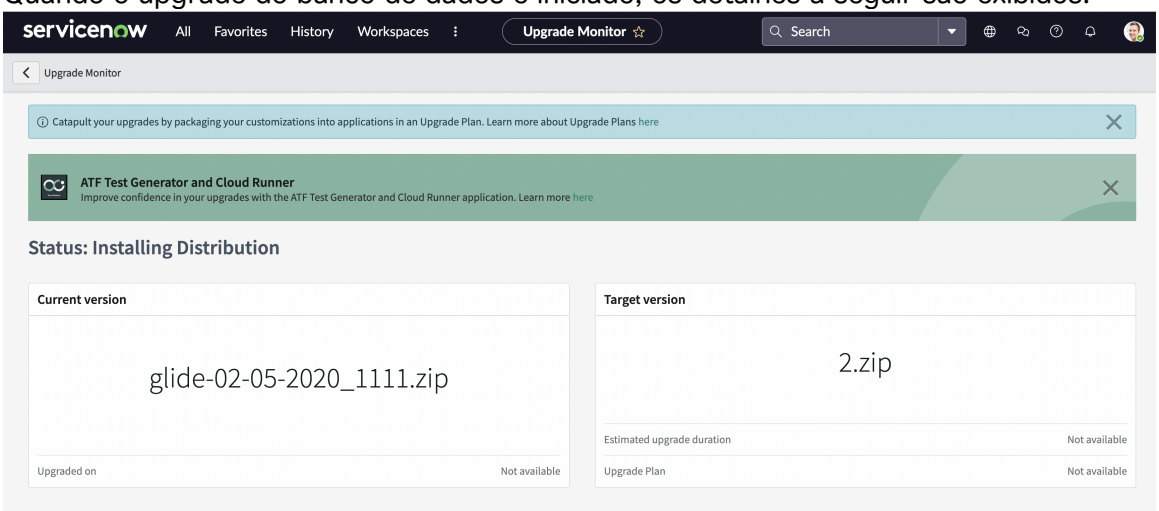



Se você tiver o. Gerador de testes e Cloud Runner ATFaplicação da store instalada, você pode a geração de testes de programação é executada a partir do Monitor de upgrade página . A mensagem acima aparece durante um processo de upgrade quando as seguintes condições são atendidas.

- . SN_ATF_TG o plug-in não está ativo .
- A instância não é um instância do fed .
- A instância não é uma instância auto-hospedada .

**Nota:** Agora você pode fazer upgrade com confiança da sua instância usando ATF Test Generator e Cloud Runner app da store. Consulte Explorando Gerador de testes e Cloud Runner ATF para obter mais informações.

Quando o upgrade do banco de dados é iniciado, os detalhes a seguir são exibidos.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do andamento do upgrade

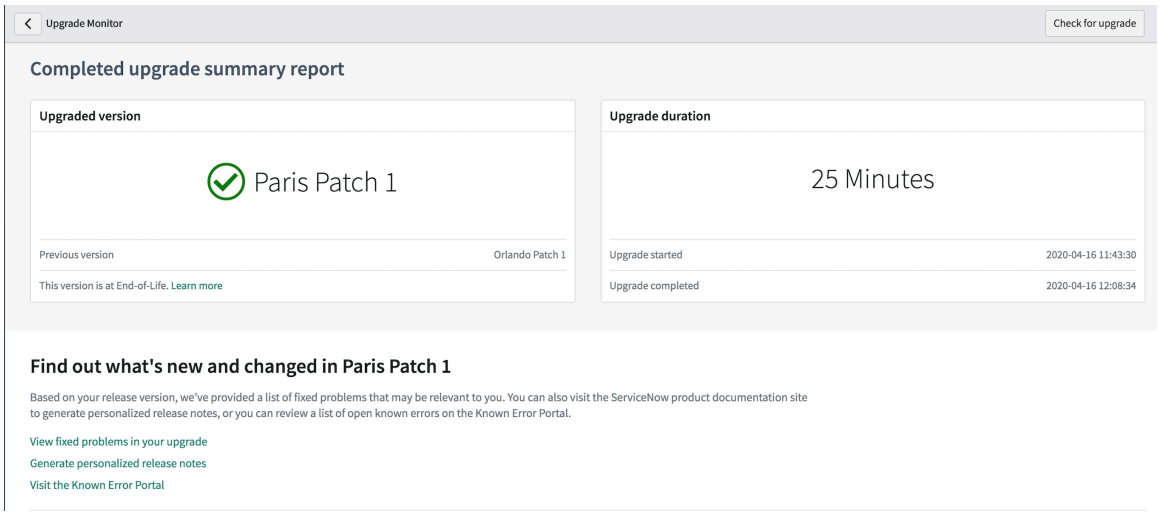
| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão atual | Versão atual da instância |
| Versão de destino | Versão de upgrade de destino da instância |
| Andamento de upgrade | Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O comprimento de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo. |
| Andamento do upgrade: Upgrade da plataforma | O sistema está aplicando upgrades a elementos que formam a base da plataforma. |
| Andamento do upgrade: Atualizando esquema | O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que exigem upgrade. Isso impede que o sistema faça upgrade da mesma tabela várias vezes. |
| Andamento do upgrade: Carregando plug-ins | O sistema está carregando plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados. |
| Andamento do upgrade: Concluído | O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores. |
| Detalhes | Mostra a atividade atual, uma barra de andamento da atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado no momento. |
| Upgrades de nó | A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Falha ou Inativo. |
| Nó | O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado. |
| Tempo de execução | Por quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará quanto tempo um nó ficou on-line antes de ficar off-line. |
| Versão | A compilação atual do nó selecionado (indicado pela seta). |
| Upgrade bem-sucedido | Quando o nó selecionado está on-line, mostra quanto tempo o nó está on-line. Se o nó selecionado estiver off-line, mostrará quanto tempo o nó esteve off-line. |

### Relatório de resumo de upgrades

O relatório Resumo do upgrade resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade e fornece informações para ajudar a estimar o tempo para upgrades para outras instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



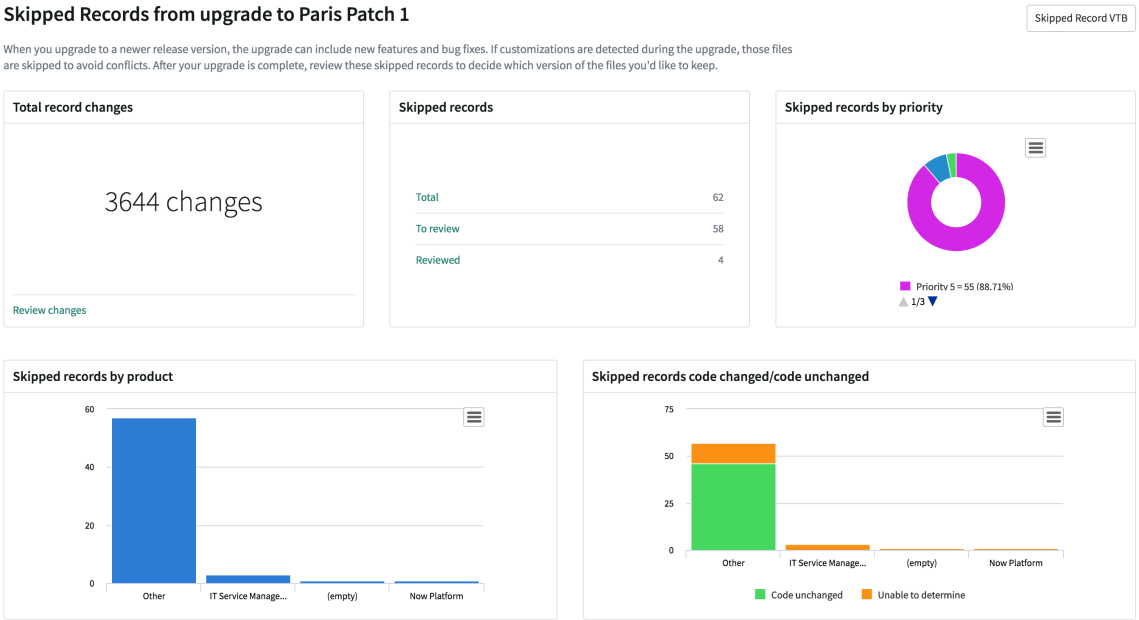

### Detalhes do resumo do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão atualizada | Versão para a qual a instância foi atualizada |
| Duração do upgrade | Tempo total necessário para fazer o upgrade |
| Descubra o que há de novo e o que mudou | Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem.<br>• Correções de problemas: Correções feitas desde a última versão de upgrade<br>• Notas de versão personalizadas: Resumo das notas de versão da versão visualizada<br>• Artigos de erros conhecidos: Erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Registros ignorados




## Detalhes dos registros ignorados

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| Total de mudanças de registro | Número total de registros que foram alterados desde a versão de upgrade anterior.<br><br>**Revise as mudanças** : A lista de registros que foram alterados pode ser revisada. Consulte Formulário de upgrade do sistema para obter mais detalhes. |
| Registros ignorados | Registros ignorados para impedir que suas personalizações sejam substituídas. Se forem encontradas personalizações em alguns registros durante o upgrade, esses registros serão ignorados.<br><br>Como administrador, você pode resolver cada atualização ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, você pode revisar o motivo de cada registro ignorado e, em seguida, manter a personalização ou reverter a personalização para o sistema de base. Se você optar por reverter algumas das personalizações para a versão base, esses registros serão enviados por meio do upgrade sem serem ignorados.<br>• **Total** : Total de registros ignorados<br>• **Para revisar** : Total de registros ignorados que ainda precisam ser revisados<br>• **Revisado** : Total de registros ignorados que foram revisados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes dos registros ignorados

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Registros ignorados conforme a prioridade | A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Registros ignorados por produto | Os registros ignorados são classificados por nomes de produto |
| Código de registros ignorados alterado/código inalterado | Os registros ignorados são classificados dependendo se há mudanças no código ou não. |

**Nota:** Você pode clicar em **VTB de registro ignorado** Para exibir o status de resolução do upgrade atual com registros ignorados usando a exibição do Visual Task Board (VTB). Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visual (VTB) de registros ignorados.

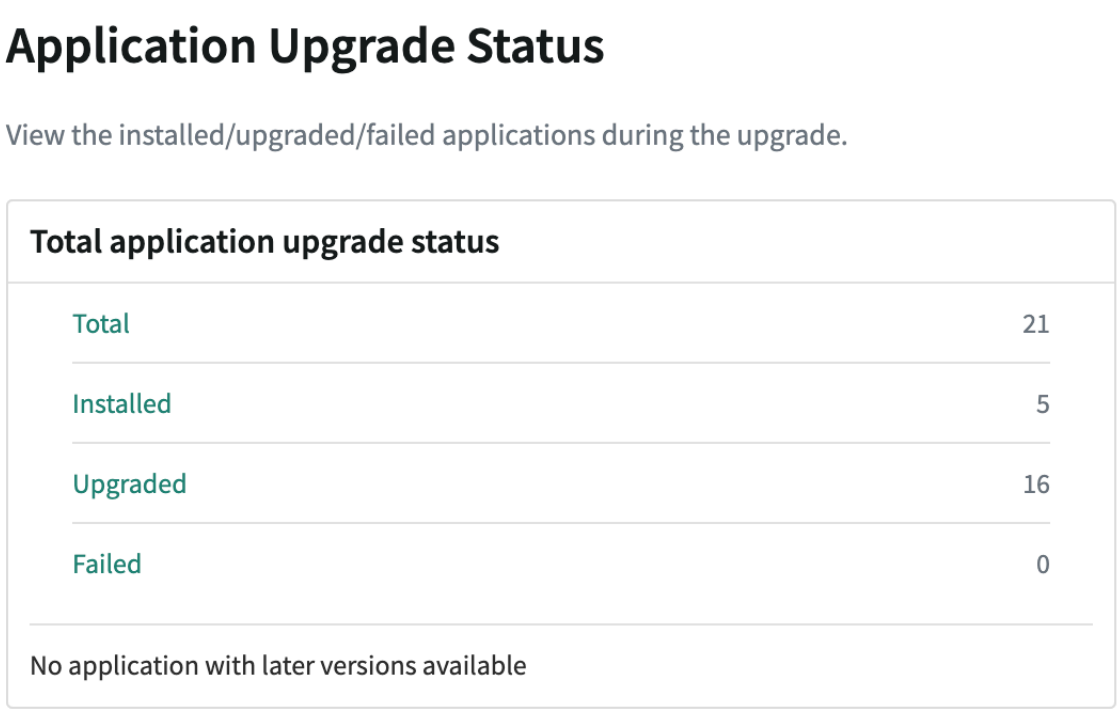
## Upgrades de nó

A seção Upgrades de nó mostra o status do upgrade de cada nó na instância. A cor do ícone indica o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones do nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Tradução automática

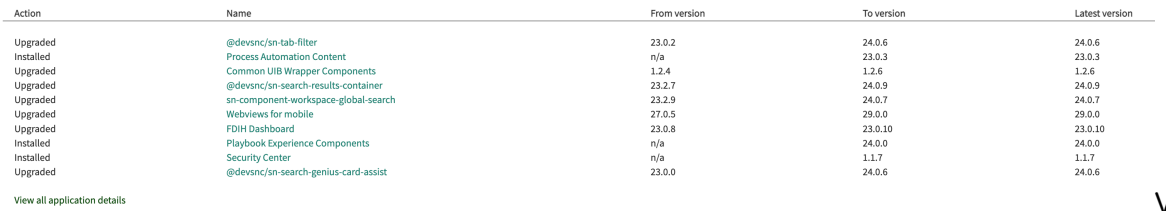
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Status do upgrade de aplicações




Você pode exibir lista de aplicações instaladas e atualizadas durante um upgrade . Ele também lista as aplicações que falharam ao instalar durante o processo.

**Nota:** . **Todas as aplicações estão nas versões mais recentes** a mensagem aparece somente quando todas as aplicações estão em suas versões mais recentes.



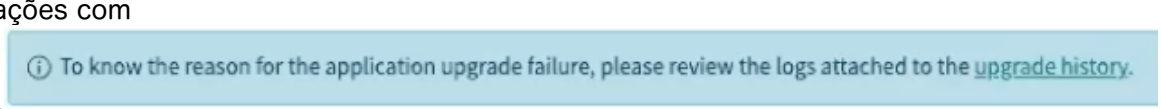
| Action | Name | From version | To version | Latest version |
|---|---|---|---|---|
| Upgraded | @devsnc/sn-tab-filter | 23.0.2 | 24.0.6 | 24.0.6 |
| Installed | Process Automation Content | n/a | 23.0.3 | 23.0.3 |
| Upgraded | Common UIB Wrapper Components | 1.2.4 | 1.2.6 | 1.2.6 |
| Upgraded | @devsnc/sn-search-results-container | 23.2.7 | 24.0.9 | 24.0.9 |
| Upgraded | sn-component-workspace-global-search | 23.2.9 | 24.0.7 | 24.0.7 |
| Upgraded | Webviews for mobile | 27.0.5 | 29.0.0 | 29.0.0 |
| Upgraded | FDIH Dashboard | 23.0.8 | 23.0.10 | 23.0.10 |
| Installed | Playbook Experience Components | n/a | 24.0.0 | 24.0.0 |
| Installed | Security Center | n/a | 1.1.7 | 1.1.7 |
| Upgraded | @devsnc/sn-search-genius-card-assist | 23.0.0 | 24.0.6 | 24.0.6 |

View all application details

Você pode exibir os primeiros 10 aplicativos que foram instalados durante o upgrade. Selecione **Exibir todos os detalhes da aplicação** Para exibir as informações sobre todos os aplicativos instalados, atualizados e com falha na tabela Histórico de versões do aplicativo de upgrade.

**Nota:** Você pode selecionar qualquer um dos links da aplicação para ir para a exibição do formulário. Selecione **Vá para a aplicação** na exibição do formulário para ir para o registro do sistema da aplicação.

A mensagem a seguir será exibida se você tiver selecionado qualquer um dos links de aplicações com falha.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones

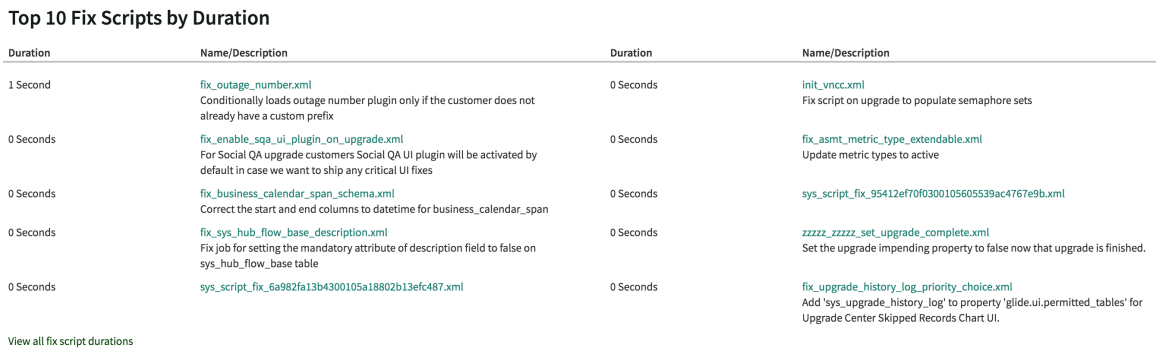
Schema Changes to Clone-excluded Tables

- ua_sp_logouts
- ua_sp_bot_session
- ua_stats_defn
- sys_connection
- discovery_credentials
- sys_import_set
- sys_upgrade_history_log
- ua_ih_usage
- sys_email_account
- ua_sp_usage

View all clone-excluded tables

A seção Mudanças de esquema para tabelas excluídas por clones mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clones quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, o upgrade delas leva menos tempo do que o upgrade dessas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo demora o upgrade de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na instância de produção.

## 10 principais scripts de correção por duração



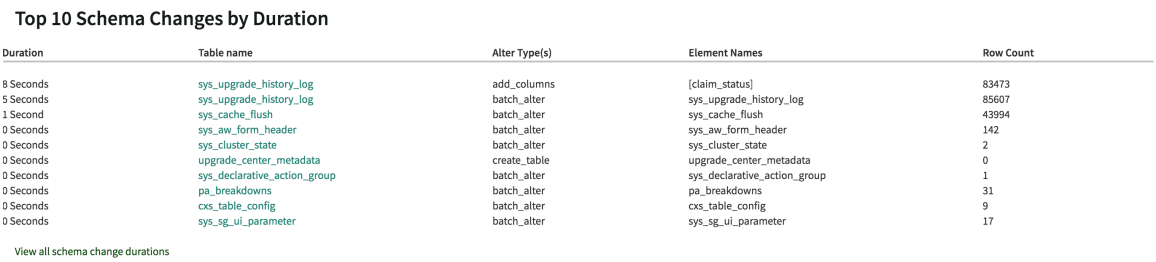
Top 10 Fix Scripts by Duration

| Duration | Name/Description | Duration | Name/Description |
|---|---|---|---|
| 1 Second | fix_outage_number.xml<br>Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix | 0 Seconds | init_vncc.xml<br>Fix script on upgrade to populate semaphore sets |
| 0 Seconds | fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml<br>For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes | 0 Seconds | fix_asmt_metric_type_extendable.xml<br>Update metric types to active |
| 0 Seconds | fix_business_calendar_span_schema.xml<br>Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span | 0 Seconds | sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml |
| 0 Seconds | fix_sys_hub_flow_base_description.xml<br>Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table | 0 Seconds | zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml<br>Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished. |
| 0 Seconds | sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml | 0 Seconds | fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml<br>Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI. |

View all fix script durations

Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção exigiram mais tempo.

## 10 Principais Mudanças de Esquema por Duração



Top 10 Schema Changes by Duration

| Duration | Table name | Alter Type(s) | Element Names | Row Count |
|---|---|---|---|---|
| 8 Seconds | sys_upgrade_history_log | add_columns | [claim_status] | 83473 |
| 5 Seconds | sys_upgrade_history_log | batch_alter | sys_upgrade_history_log | 85607 |
| 1 Second | sys_cache_flush | batch_alter | sys_cache_flush | 43994 |
| 0 Seconds | sys_aw_form_header | batch_alter | sys_aw_form_header | 142 |
| 0 Seconds | sys_cluster_state | batch_alter | sys_cluster_state | 2 |
| 0 Seconds | upgrade_center_metadata | create_table | upgrade_center_metadata | 0 |
| 0 Seconds | sys_declarative_action_group | batch_alter | sys_declarative_action_group | 1 |
| 0 Seconds | pa_breakdowns | batch_alter | pa_breakdowns | 31 |
| 0 Seconds | cxs_table_config | batch_alter | cxs_table_config | 9 |
| 0 Seconds | sys_sg_ui_parameter | batch_alter | sys_sg_ui_parameter | 17 |

View all schema change durations

As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

## Dez plug-ins principais por duração

Os 10 principais plug-ins por duração ajudam você a ver os plug-ins que exigiram mais tempo. Clique em **Duração de todos os plug-ins** para ver **Métricas de upgrade do sistema** lista filtrada pelo log do histórico de upgrade do sistema atual e classificada por duração. Para obter mais informações, consulte Exibir arquivos carregados para um plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir arquivos carregados para um plug-in

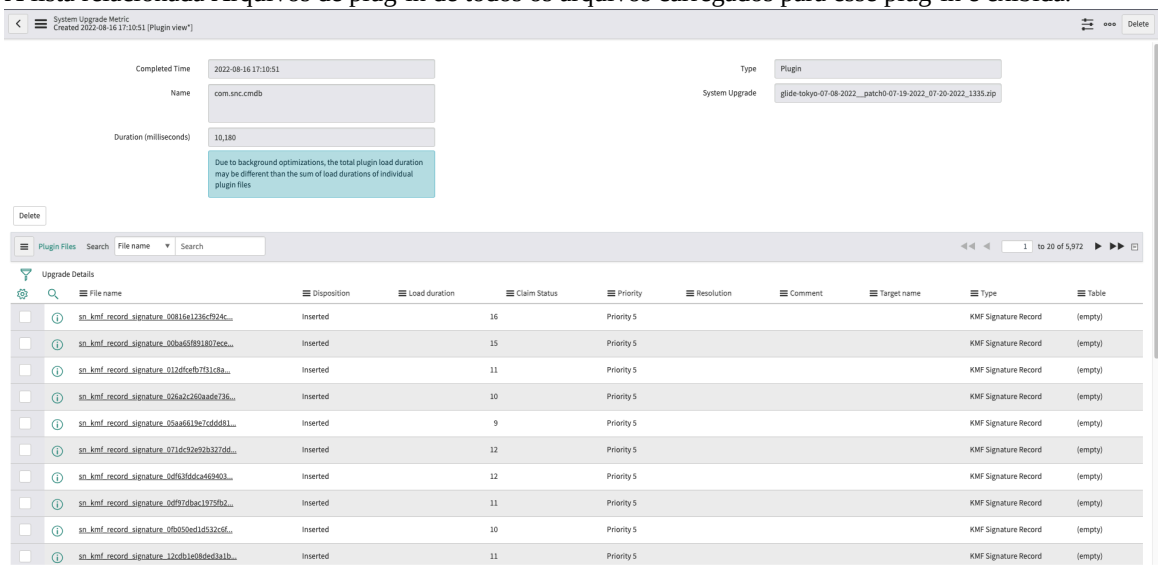
Clique em para obter uma exibição de lista relacionada de todos os arquivos carregados para um plug-in **Duração de todos os plug-ins** .

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
   Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o Relatório de resumo do upgrade.
2. Role para baixo até **10 principais plug-ins por duração** .
3. Clique em **Duração de todos os plug-ins** .
   . **Métricas de upgrade do sistema** a lista de todos os plug-ins e suas durações é exibida.
4. Clique em um dos plug-ins da lista para abrir **Métricas de upgrade do sistema** exibição do formulário desse plug-in.
   A lista relacionada Arquivos de plug-in de todos os arquivos carregados para esse plug-in é exibida.




**Nota:** A duração total do carregamento do plug-in não é a soma da duração do carregamento de todos os arquivos carregados para esse plug-in.

### Processe a lista de registros ignorados

Processe a lista de registros ignorados para resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro. Se você personalizou ou ou alterou um registro afetado por este upgrade, como uma regra de negócios ou script, o upgrade gerará um registro de log de ignorar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócios e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nesses registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

   Se o upgrade ainda estiver em andamento, o sistema exibirá Andamento de upgrade tela. Quando o upgrade for concluído, o sistema exibirá Relatório de resumo de upgrades.

2. Depois que o sistema exibir o Relatório de resumo de upgrade, clique no link Revisar mudanças na caixa Ignorado.

   O sistema exibe o. Formulário de upgrades do sistema .

3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar.
   Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações.

4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.

   O sistema exibe o. Formulário de detalhes do upgrade para esse registro.

5. Avalie como você deseja resolver o conflito para este registro e tome a ação apropriada:

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado e retido** .<br><br>O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para Mudanças ignoradas revisadas. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas . |
| Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado | **a.** Clique em **Resolver conflitos** para navegar até Formulário Resolver conflitos.<br>**b.** Revise as diferenças.<br>**c.** Para mesclar um campo:<br>▪ Clique no botão de seta para a direita do campo.<br>▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.<br>▪ Após mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar** .<br><br>Após mesclar as mudanças de personalização:<br>○ . **Status da resolução** muda para **Revisado e mesclado** .<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação | Descrição |
| --- | --- |
| Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade | Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para o sistema de base** .<br>○ . **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .<br>○ . **Status da resolução** muda para **Revisado e revertido** .<br>○ O sistema cria um registro de Atualização do cliente.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.<br>**Nota:** Após reverter uma personalização, você pode clicar em a qualquer momento **Reaplique as mudanças** para reaplicar a personalização (desfazer a reversão). |
| Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado** . O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Deixe na lista Ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro | Em **Resolução** escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. |

**Nota:** O sistema rastreia mudanças em registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância posteriormente. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes do upgrade de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Para preservar os Comentários, Resoluções ou outras informações da lista Ignorados, exporte-as desta instância.

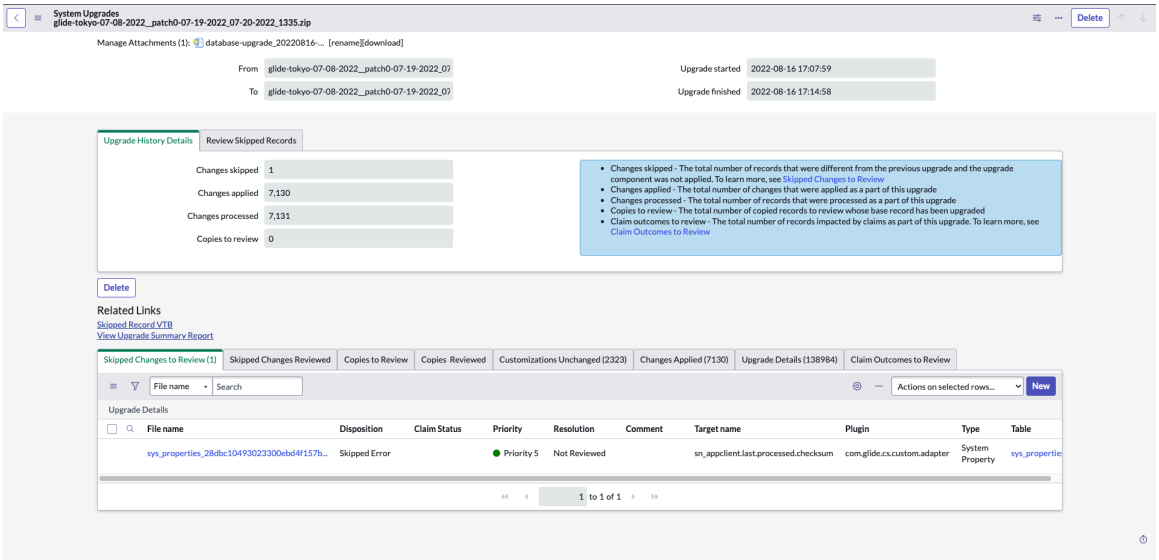
6. Em **Comentário** escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

### Formulário de upgrade do sistema

Quando um upgrade é concluído, o formulário Upgrades do sistema exibe as principais estatísticas sobre o upgrade e uma lista relacionada de registros ignorados (a lista Ignorados).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Detalhes do upgrade do sistema

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| De | Versão da instância antes do upgrade. |
| Para | Versão da instância após o upgrade. |
| Upgrade iniciado | Hora do início do upgrade. |
| Upgrade finalizado | Hora em que o upgrade foi concluído. |
| Mudanças ignoradas | Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização. |
| Mudanças aplicadas | Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade<br><br>**Mudanças aplicadas** é a soma de registros atualizados, diferentes, registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) e registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro). |
| Mudanças processadas | Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma de **Mudanças ignoradas** e. **Mudanças aplicadas** . |
| Cópias a serem revisadas | Número total de registros copiados para revisar cujos registros de base foram atualizados |

### Resolva conflitos para um registro individual

Reconcilie as diferenças entre seu registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Procedimento

1. Em Formulário Detalhes do upgrade para o registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos** .

   O sistema exibe o. Formulário Resolver conflitos , que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.

   **Nota:** O sistema cria um novo registro de atualização do cliente quando você clica em **Resolver conflitos** .

2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário.
   Para campos não script, edite o registro personalizado no lado direito para incluir o que você deseja do sistema de base e a personalização.
3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva-o.
   a. Clique dentro do campo Script.

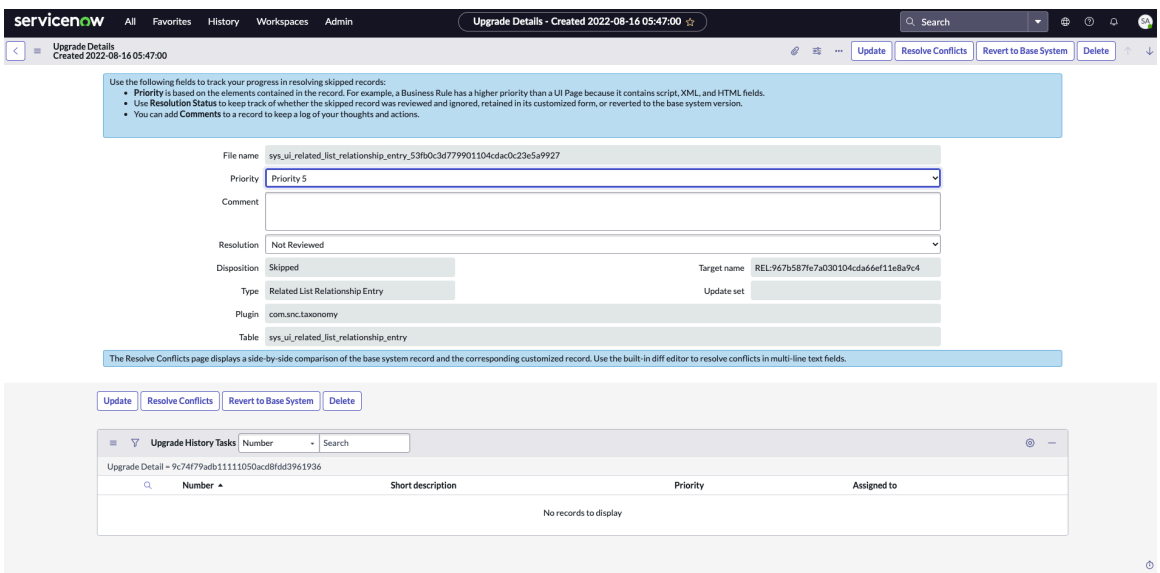
      O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script destacando áreas em que as duas versões do script são diferentes.

   b. Edite o lado direito para que o script contenha o conteúdo desejado. Para mover um bloco de código da esquerda para a direita, clique nas setas pequenas correspondentes a esse bloco na coluna do meio.
   c. Clique em **OK**.

      O sistema retorna ao formulário Resolver conflitos.
4. Para salvar suas mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem** .
   O sistema define o. **Resolução** para este registro para **Revisado e mesclado** .

### Formulário de detalhes do upgrade

No formulário Detalhes do upgrade, você pode revisar um registro individual afetado pelo upgrade e reconciliar conflitos entre o upgrade e as personalizações.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome de arquivo | O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado. |
| Prioridade | A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta. |
| Comentário | Comentários para documentar suas decisões sobre reconciliação deste registro. |
| Resolução | Como você optou por resolver este conflito:<br>• **Não revisado** : Ainda não revisado<br>• **Revisado** : Revisado, mas nenhuma ação ainda foi realizada<br>• **Revisado e mesclado** : Fez mudanças no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas<br>• **Revisado e retido** : Deixou personalizações no lugar sem atualização do upgrade<br>• **Revisado e revertido** : Personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade<br><br>Para obter mais informações, consulte Processe a lista de registros ignorados. |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado:<br>• Inserido: O sistema inseriu um novo registro<br>• Atualizado: O sistema atualizou o registro<br>• Excluído: O sistema excluiu o registro<br>• Ignorado: O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base<br>• Tabela não encontrada: O sistema não conseguiu encontrar a tabela que contém este registro<br>• Inalterado: O sistema não mudou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão<br>• Mesclagem manual ignorada: O sistema não mudou este registro porque a atualização requer intervenção manual |

Tradução automática

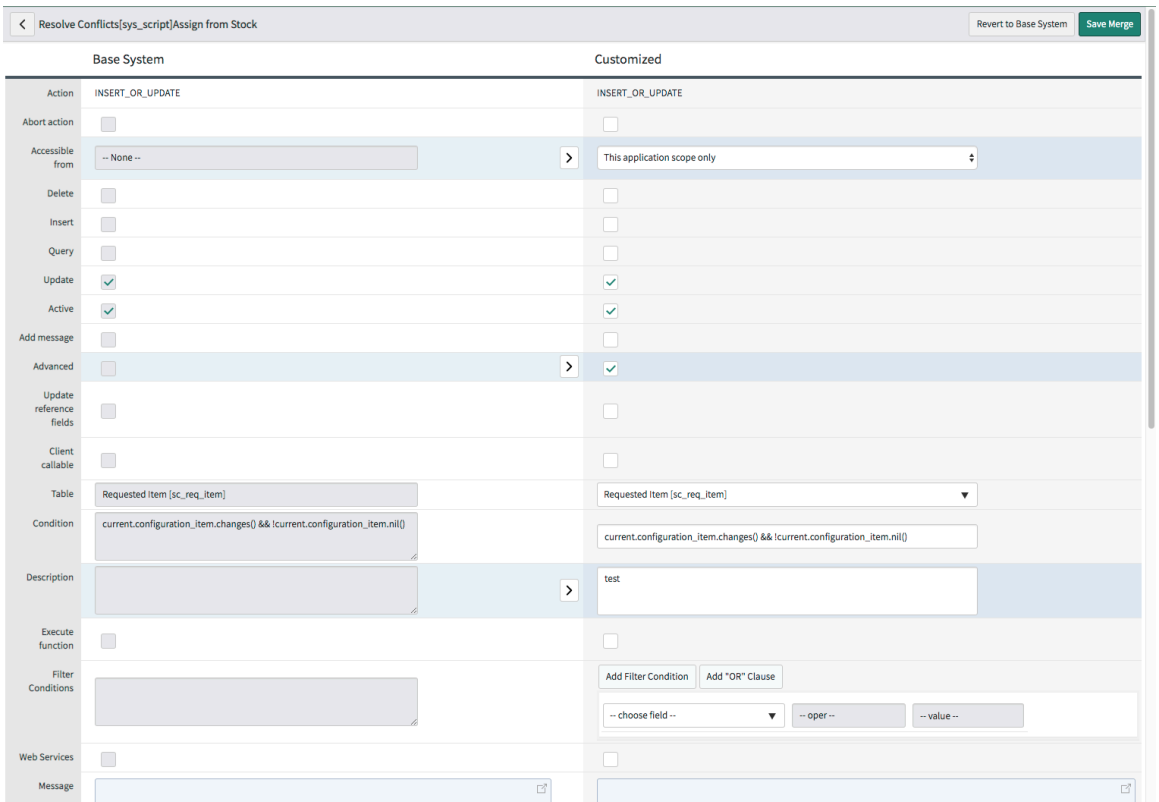
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | • Aplicar uma vez ignorado: O sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez<br>• Não mais recente: O sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade. |
| Tipo | Tipo de registro, por exemplo, Inclusão de script. |
| Nome de destino | Nome do registro ignorado, se aplicável. |
| Conjunto de atualizações | Não usado. |
| Plug-in | O plug-in que contém este registro. |
| Tabela | A tabela que contém este registro. |

### Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos que você compara à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.




## Campos

Os campos exibidos neste formulário dependem do tipo de registro que você está reconciliando. A coluna esquerda mostra os campos de registros no sistema de base,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluindo as mudanças propostas que fazem parte do upgrade. A coluna direita mostra os campos do seu registro personalizado.

### Preparando seu plano de upgrade

Prepare um plano de upgrade a ser usado em seu upgrade executando as tarefas a seguir.

### Criando seu plano de upgrade

Crie seu plano de upgrade para experimentar um upgrade contínuo e acelerado empacotando as aplicações em um plano de upgrade.

#### Antes de Iniciar

**Nota:** Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. A versão de destino do plano de upgrade deve ser exatamente igual à versão da instância (incluindo patches e hot fixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o upgrade da nova instância.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades do plano de upgrade**.

   **Nota:** É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como uma instância de construtor.

2. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

   **Nota:** Se você estiver na página Monitor de upgrade, clique em **Gerenciar plano de upgrade** .

   A exibição da lista do Plano de upgrade é exibida.

3. Clique em **Criar** para iniciar a compilação do plano de upgrade.
   O plano de upgrade usa somente as instalações do app por padrão e o publica no repositório de apps. Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

   **Nota:** Certifique-se de que todas as aplicações na instância estejam no estado pronto para serem publicadas no repositório de aplicações.

   Você tem permissão para ter apenas um plano de upgrade em qualquer momento.
   Uma mensagem de confirmação final é exibida para começar a criar o plano de upgrade. Se alguma aplicação tiver mudanças em andamento, o plano de upgrade deverá ser criado somente após a conclusão das mudanças.
   A mensagem de aviso é exibida para concluir a revisão dos registros ignorados restantes, desde que você tenha habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Clique em **Criar plano de upgrade** .
   O plano de upgrade começa a ser criado.

5. Clique em **Vá para Plano de upgrade** quando a compilação estiver concluída.

   **Nota:** Clique em **Exibir detalhes** Se você quiser exibir os detalhes de execução do plano de upgrade. Se você vir um aviso, é recomendável revisar os detalhes da execução para saber os erros.

   O plano de upgrade é aberto e uma lista de itens do plano de upgrade é exibida.

6. **Opcional:** Clique em **Novo** se você quiser adicionar manualmente itens do plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As aplicações ou plug-ins que você deseja adicionar manualmente ao plano de upgrade já devem estar instalados e ativos na instância.

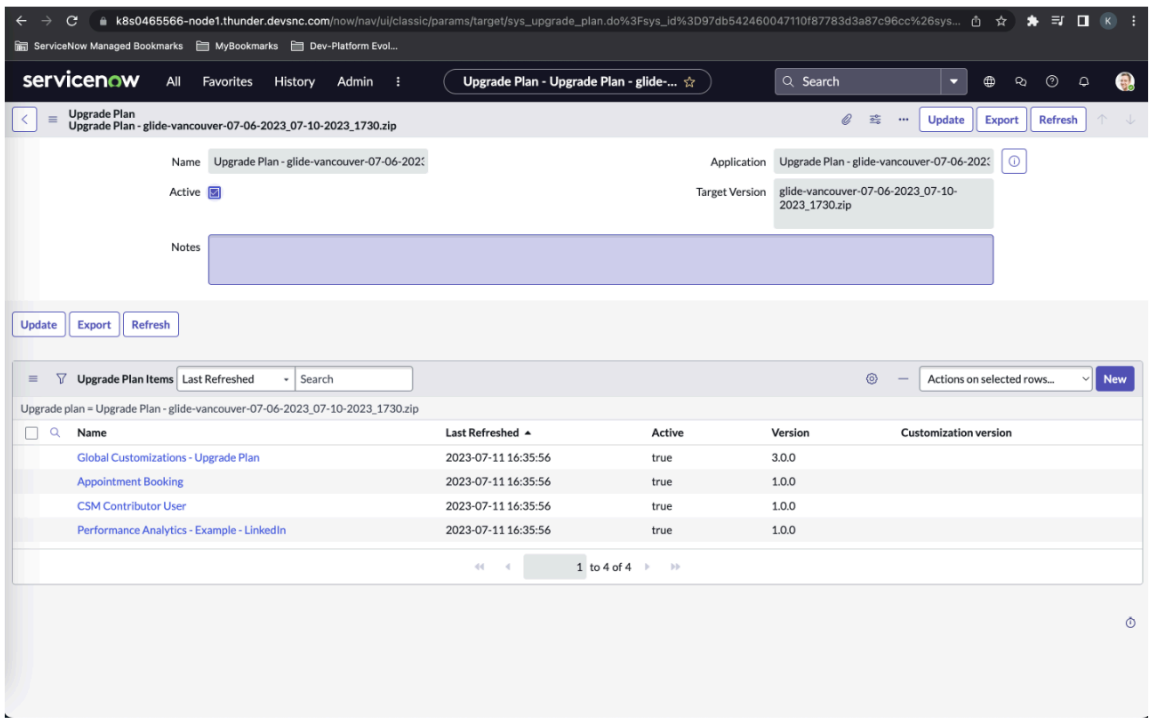
Se você quiser ignorar qualquer um dos itens do plano de upgrade de fazer parte do plano de upgrade, defina o item do plano de upgrade selecionado como falso.

7. **Opcional:** Clique em **Atualizar** Para capturar todas as mudanças recentes no plano de upgrade.

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver alguma atualização na aplicação ou plug-in existente no plano de upgrade. Se o plano de upgrade já tiver sido publicado, você deverá publicá-lo novamente após cada atualização.

8. Clique em **Publicar** Para publicar o Plano de upgrade.
Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

**Nota:** Instale todos os aplicativos e plug-ins necessários antes de publicar o plano de upgrade. Se você definiu a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS como verdadeira, terá que resolver todos os registros ignorados antes de publicar o plano de upgrade. Se você quiser excluir o Plano de upgrade, clique em **Excluir** . . **Excluir** A opção está disponível somente para os planos de upgrade que ainda não foram publicados.




O plano de upgrade agora está pronto para ser instalado na instância do consumidor.

## Atualizando seu plano de upgrade

Atualize seu plano de upgrade para empacotar todos os plug-ins e aplicações instalados recentemente em seu plano de upgrade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

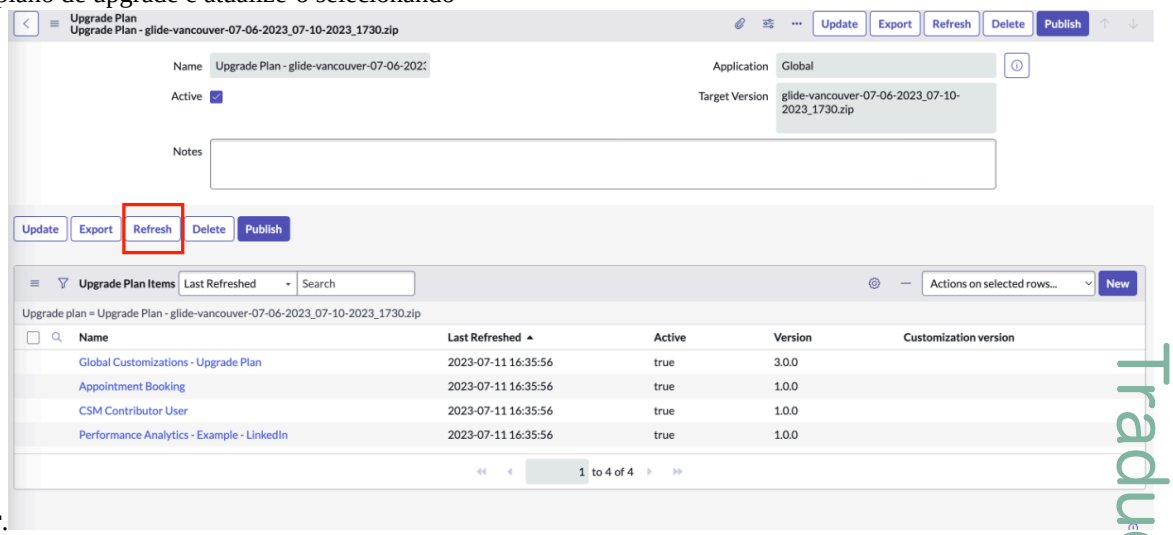
## Procedimento

1. Vá para as aplicações e plug-ins de que você precisa e selecione **Ativar** para instalá-los.

   **Nota:** Isso pode ser feito mesmo depois que o plano de upgrade é publicado.

   A ativação do plug-in é iniciada e instalada com sucesso.

2. Vá para o plano de upgrade e atualize-o selecionando




   **Atualizar**.
   A mensagem de confirmação Atualizar plano de upgrade é exibida.

3. Depois que o plano de upgrade for atualizado, selecione **Vá para Plano de upgrade** .

   **Nota:** . **Publicar** O botão ainda está visível porque o plano de upgrade atualizado precisa ser publicado.

   Os plug-ins e aplicações instalados recentemente aparecem na lista relacionada Itens do plano de upgrade.

### Instalando seu plano de upgrade

Instale seu plano de upgrade na instância do consumidor para implementá-lo em seus upgrades.

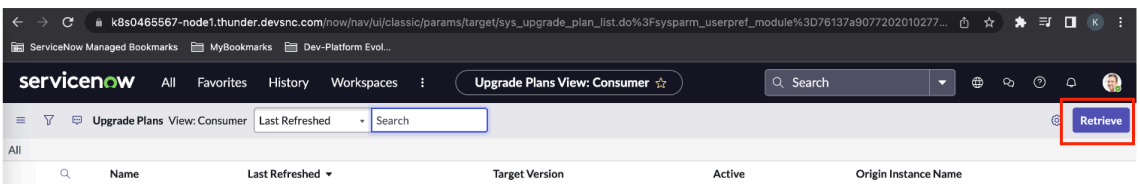
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Plano de upgrade**.
   A exibição de lista dos planos de upgrade é exibida.

2. Selecione Recuperar para encontrar seu plano de upgrade.




3. PESQUISE seu plano de upgrade por nome.

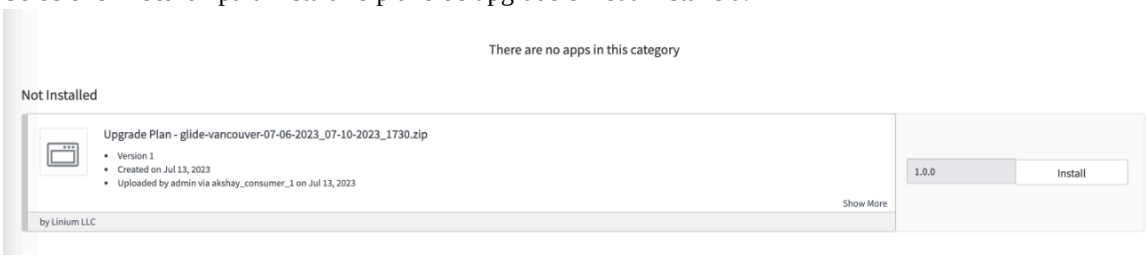
4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Minhas aplicações da empresa** e atualize.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você não conseguir encontrar a versão necessária do seu plano de upgrade.

5. Repita as etapas anteriores para ver a versão mais recente do plano de upgrade.
6. Selecione **Instalar** para instalar o plano de upgrade em sua instância.




**Nota:** Se você fez mudanças no plano de upgrade na instância do construtor depois de instalá-lo na instância do consumidor, atualize o plano de upgrade para a versão mais recente.

### Prepare-se para fazer upgrade com o plano de upgrade

Prepare o upgrade da instância com o plano de upgrade determinando que todas as aplicações e plug-ins estão prontos para serem implementados no upgrade.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Plano de upgrade**.
   O plano de upgrade instalado aparece na lista.
2. Selecione o plano de upgrade.
   A exibição do formulário do plano de upgrade é exibida com todas as suas configurações.
3. Para garantir que todas as aplicações e plug-ins estejam prontos para serem implementados no upgrade, selecione **Atualizar** No menu de contexto do Plano de upgrade.
   Se houver erros para qualquer um dos itens, corrija-os e siga a etapa de reprocessamento.

   **Nota:** Todos os aplicativos e plug-ins na lista relacionada Itens do plano de upgrade devem estar em **Pronto** estado para prosseguir com o upgrade. A aplicação ou plug-in no **Já instalado** o estado, o erro ou a versão mais recente não serão considerados durante o processo de upgrade.

   O plano de upgrade agora está pronto para ser implementado.
4. Aplique um plano de upgrade existente a uma instância a qualquer momento, sem se limitar somente a durante os upgrades.

   Agora você também pode exportar o plano de upgrade em um formato de instalação em lote usando **Exportação** botão. Consulte IC/cd - POST /sn_cicd/app/batch/install para obter mais informações.
5. **Opcional:** Selecione **Reinstalar** para reinstalar os itens com falha em um plano de upgrade, após a conclusão do upgrade.
   Você também pode revisar o histórico do plano de upgrade para saber os motivos da falha.

   **Nota:** Você deverá usar esta opção somente se tiver itens com falha em um plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Clique em **Reprocessar** para reprocessar o plano de upgrade depois que os erros de item do plano de upgrade forem resolvidos.

   **Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver itens de erro no plano de upgrade.

### Visualizar plano de upgrade

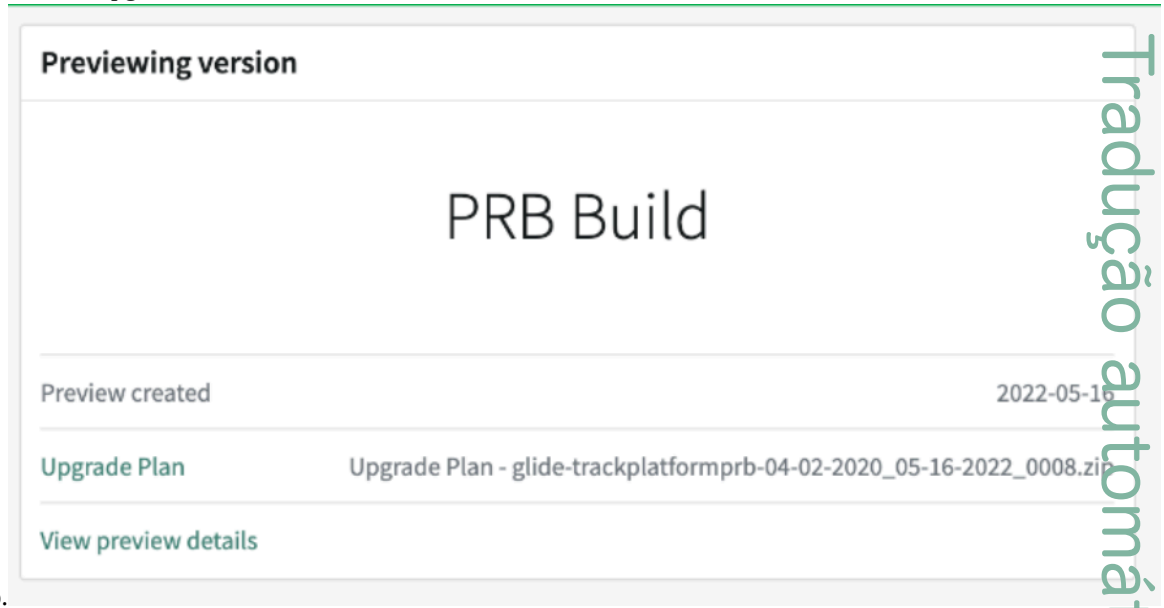
Visualize seu plano de upgrade antes de ser implementado nos upgrades. Quando o plano de upgrade é instalado, ele gera automaticamente a visualização do plano de upgrade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

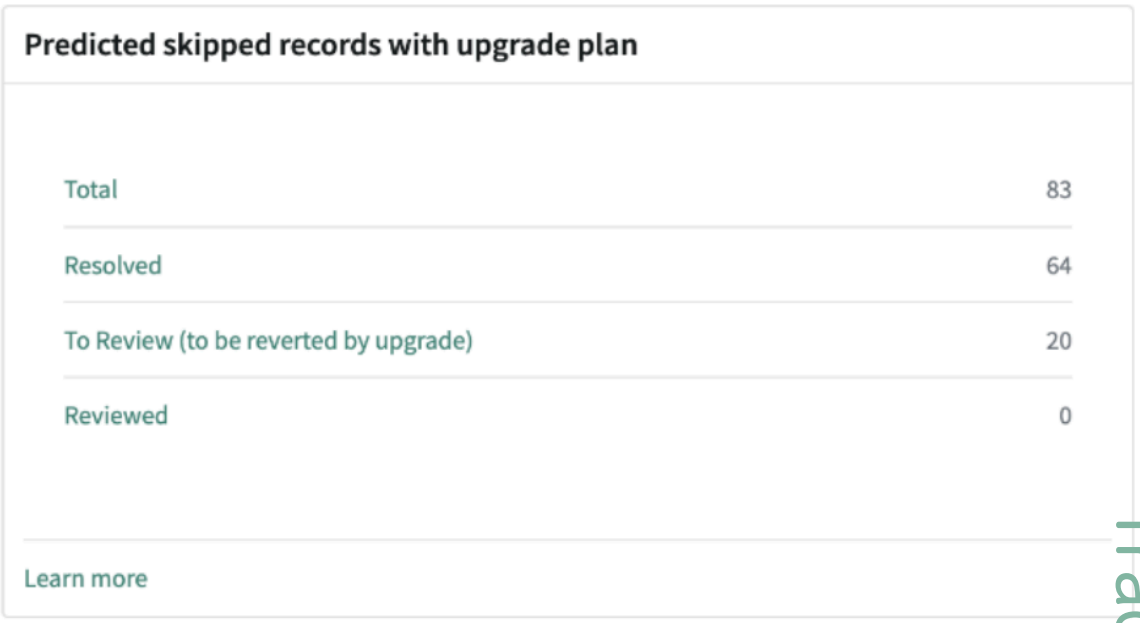
1. Vá para a página Visualização do upgrade para visualizar o plano de upgrade.
2. Verifique o Plano de upgrade mencionado no cartão de versão de visualização.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Verifique os registros ignorados previstos com o cartão do plano de upgrade para visualizar os registros




ignorados.

- Total: Número total de registros ignorados
- Resolvido: Registros ignorados incluídos no plano de upgrade
- Revisado: Registros ignorados que foram revisados

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

### Aplique o plano de upgrade ao seu upgrade

Aplique o plano de upgrade selecionado ao upgrade da instância.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Vá para a página Monitor de upgrade para garantir que o plano de upgrade selecionado esteja sendo implementado em seu upgrade.
   Se o plano de upgrade tiver sido implementado no upgrade contínuo, o link Revisar plano de upgrade será exibido no cartão Versão de destino.

   Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

2. Verifique a data e a hora do plano de upgrade implementado no cartão Duração do upgrade quando o upgrade for concluído.
   Você pode selecionar o link Revisar plano de upgrade no cartão Duração do upgrade para saber o histórico do plano de upgrade. Ele mostra todas as aplicações e plug-ins instalados e os itens com falha.

3. **Opcional:** Role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.

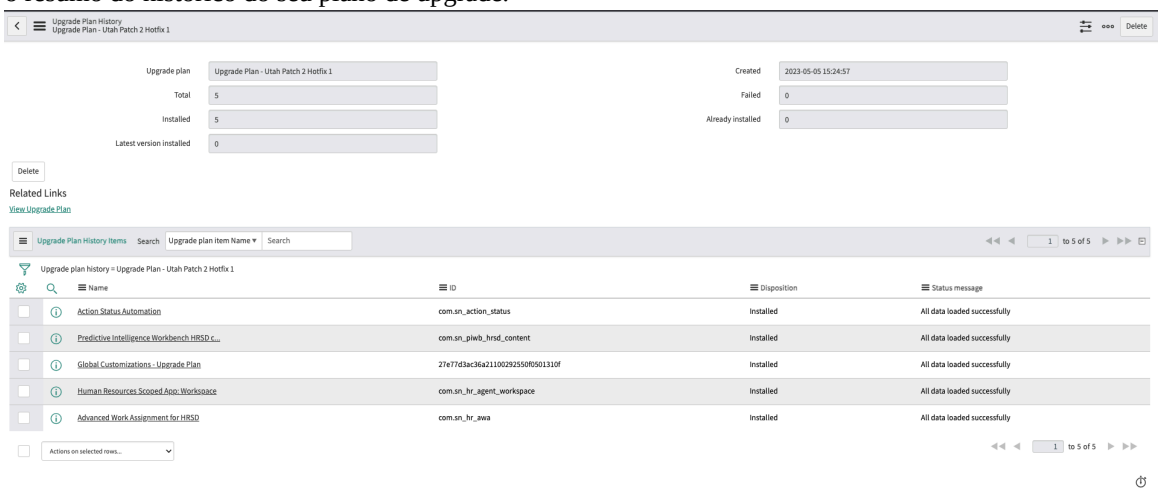
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total: Número total de registros ignorados
- Resolvido: Total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
- Para revisar: Total de registros restantes para serem revisados manualmente

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Opcional:** Clique em **Revise o plano de upgrade** No cartão Duração do upgrade se você quiser verificar o resumo do histórico do seu plano de upgrade.




## Revise registros ignorados com o plano de upgrade

Revise os registros ignorados após a conclusão do upgrade.

### Antes de Iniciar

**Nota:** Este processo será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Quando o upgrade for concluído, role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: Número total de registros ignorados
   - Resolvido: Total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: Total de registros restantes para serem revisados manualmente

   **Nota:** Depois de usar o plano de upgrade, a aplicação global é criada e todos os registros são movidos para a aplicação global. Assim que você cria a aplicação Global, os novos conjuntos de atualizações são exibidos.

   Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade, independentemente de eles estarem sendo revisados. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados deverão ser revisados.

2. Selecione o link Para revisar para ver os registros que precisam ser revisados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Revisando o histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

- Listas relacionadas ao histórico de upgrades : Use as listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade
- Exibição do Visual Task Board (VTB) dos registros ignorados : Use a exibição VTB para ver o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados

### Revise registros ignorados usando listas relacionadas

Use listas relacionadas diferentes para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
   Uma lista de upgrades é exibida.
2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.
3. Selecione qualquer uma das listas relacionadas a seguir para revisar os registros ignorados.

**Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão**

Resolva os registros de atualização ignorados rastreando-os e revisando-os na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão. Para impedir que suas personalizações sejam substituídas durante upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Consulte Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução para obter mais informações.

**Mudanças ignoradas revisadas na lista relacionada**

Exiba a lista de registros ignorados revisados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e definir um **Status da resolução** Para um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

**Lista relacionada Cópias para revisar**

Cópias para revisão lista todos os registros que precisam ser revisados.

**Copia a lista relacionada revisada**

Cópias revisadas lista todos os registros que foram revisados.

**Lista relacionada de personalização inalterada**

As personalizações inalteradas listam todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas não houve mudanças desde o último upgrade. Consulte Reverta uma personalização para obter mais informações.

**Mudanças aplicadas na lista relacionada**

Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas neste upgrade.

**Lista relacionada Resultados de sinistros a serem revisados**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Durante upgrades do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados a serem revisados e resolvidos.

**Lista relacionada de Detalhes do upgrade**

Os detalhes do upgrade listam todos os registros de detalhes do upgrade para este upgrade.

**Nota:** As listas relacionadas Cópias a serem revisadas e Cópias revisadas são listas relacionadas específicas da plataforma.

## Detalhes das listas relacionadas ao histórico de upgrades

A tabela a seguir fornece a descrição de cada campo em todas as listas relacionadas no módulo de histórico de upgrade.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome de arquivo | O nome do arquivo tem uma descrição diferente para diferentes listas relacionadas<br>• Lista relacionada de mudanças ignoradas na Revisão: Nome do registro de detalhes do upgrade ignorado<br>• Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas: Nome do registro de detalhes do upgrade revisado<br>• Lista relacionada Cópias para revisão: Nome do registro que precisa ser revisado<br>• Lista relacionada de cópias revisadas: Nome do registro que foi revisado<br>• Lista relacionada inalterada de personalização: Nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar texto de comentário ou definir um status de resolução para ele<br>• Lista relacionada de mudanças aplicadas: Nome do arquivo de upgrade atual<br>• Lista relacionada Resultados de sinistros a serem revisados: Nome do registro detalhado de upgrade ignorado<br>• Lista relacionada aos detalhes do upgrade: Nome do arquivo de upgrade atual |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| | • Inserido: O sistema inseriu um novo registro.<br>• Atualizado: O sistema atualizou este registro.<br>• Excluído: O sistema excluiu este registro.<br>• Ignorado: O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações.<br>• Erro ignorado: O sistema não tinha o upgrade neste arquivo, mas ignorado devido a motivos como o registro já existe no sistema em um escopo diferente ou a existência de uma propriedade do sistema.<br>**Nota:** Isso é editável somente por um maint.<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base.<br>• Tabela não encontrada: O sistema não conseguiu encontrar a tabela que contém este registro.<br>• Inalterado: O sistema não mudou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão.<br>• Mesclagem manual ignorada: O sistema não mudou este registro porque a atualização requer intervenção manual.<br>• Aplicar uma vez ignorado: O sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.<br>• Não mais recente: O sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade. |
| Prioridade | Importância relativa do conflito que causou o salto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| | **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Status da declaração | Resultados:<br>• N/D: Não há sinistros no registro (não há necessidade de revisar)<br>• Conflito vencido: A aplicação de carregamento carregou o arquivo, mas está em conflito com o arquivo carregado anteriormente. Recomendação: Revise as duas versões do arquivo para confirmar o resultado pretendido.<br>• Nenhum conflito: Pode haver um ou mais aplicativos carregando, mas não há conflito. No entanto, ainda é bom revisar o resultado para ver se é o que você pretendia.<br>• Conflito perdido: O arquivo não foi carregado porque outra aplicação tem uma declaração melhor no arquivo. Recomendação: Revise as duas versões do arquivo para ver qual deve ser carregada (ou se elas devem ser mescladas). |
| Motivo | Informa o motivo pelo qual um registro específico foi movido para a disposição Erro ignorado. |
| Resolução | • Revisado<br>• Retido<br>• Revertido |
| Comentário | Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | **Comentário** para qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para futuros revisores. |
| Nome de destino | Nome do registro correspondente ao arquivo atual. |
| Plug-in | Plug-in que contém o registro. |
| Tipo | Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU). |
| Tabela | Tabela que contém o registro. |
| Mudado pelo fornecedor | Indica se o arquivo foi alterado pelo fornecedor desde o último upgrade. |

### Reverta uma personalização

Para impedir que as personalizações sejam substituídas por upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados. Talvez você queira substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram personalizados. O processo de upgrade ignora mudanças em objetos que têm entradas na tabela. O processo de upgrade não ignora objetos se somente os campos excluídos forem alterados.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Filtre a lista relacionada Detalhes do upgrade por **A disposição foi ignorada** .
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é verdadeiro** para retornar somente os objetos que foram alterados desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   . **Diferenças de arquivo** o campo exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique em **Reverter para o sistema de base** para substituir o objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - . **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplique as mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).

### Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução

Revise o motivo de cada registro ignorado para resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você resolve uma atualização retendo a personalização ou mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

**Nota:** Os objetos que são personalizados e que não foram alterados no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação de sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças em objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Mantenha uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando mudanças do objeto atualizado
- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto

**Nota:** Se você quiser capturar suas mudanças em conjuntos de atualizações diferentes do padrão, certifique-se de estar no contexto do escopo da aplicação do item que você alterou ao revisá-lo como parte dos itens ignorados. Se você estiver em um escopo diferente, poderá acabar com itens para escopos diferentes em seu conjunto de atualizações.

### Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar, selecione o registro de atualização a ser resolvido. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas .
4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Diferenciar/Mesclar.

   Para revisar as diferenças, clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.
5. Execute uma das seguintes ações:

   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** para qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação para futuros revisores.

**Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão**

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize. | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado e retido** .<br><br>O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para Mudanças ignoradas revisadas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado. | **a.** Clique em **Resolver conflitos** Para navegar até o formulário Resolver conflitos.<br>**b.** Revise as diferenças.<br>**c.** Para mesclar um campo:<br>▪ Clique no botão de seta para a direita do campo.<br>▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.<br>▪ Após mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar** .<br>Após mesclar as mudanças de personalização:<br>○ O Status da resolução muda para Revisado e mesclado.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade. | Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para o sistema de base** .<br>○ **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .<br>○ **Status da resolução** muda para **Revisado e revertido** .<br>○ O sistema cria um registro de Atualização do cliente.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.<br>**Nota:** Após reverter uma personalização, você pode clicar em a qualquer momento **Reaplique as mudanças** para reaplicar a personalização. |
| Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto. | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado** . O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Deixe na lista Ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro. | Em **Resolução** escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| | registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. |

6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

### Resultado

Somente atualizações ignoradas com um **Status da resolução** de **Não revisado** Ou sem um conjunto de resoluções aparecem na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. Qualquer ação que você executar que mude o. **Status da resolução** para um valor diferente de **Não revisado** ou **--Nenhum--** Remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

#### Quadro de tarefas visual (VTB) de registros ignorados

Exiba o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados usando a exibição do Visual Task Board (VTB). Um registro de histórico de upgrade é criado para cada upgrade executado.

Para exibir o relatório de histórico, navegue até **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**. Você pode selecionar um upgrade na lista para exibir os detalhes do histórico de upgrades. Clique em **VTB de registro ignorado** Link relacionado para exibir e gerenciar os registros ignorados no VTB.

**Nota:** . **VTB de registro ignorado** o link relacionado aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

#### Detalhes do VTB do histórico de upgrades

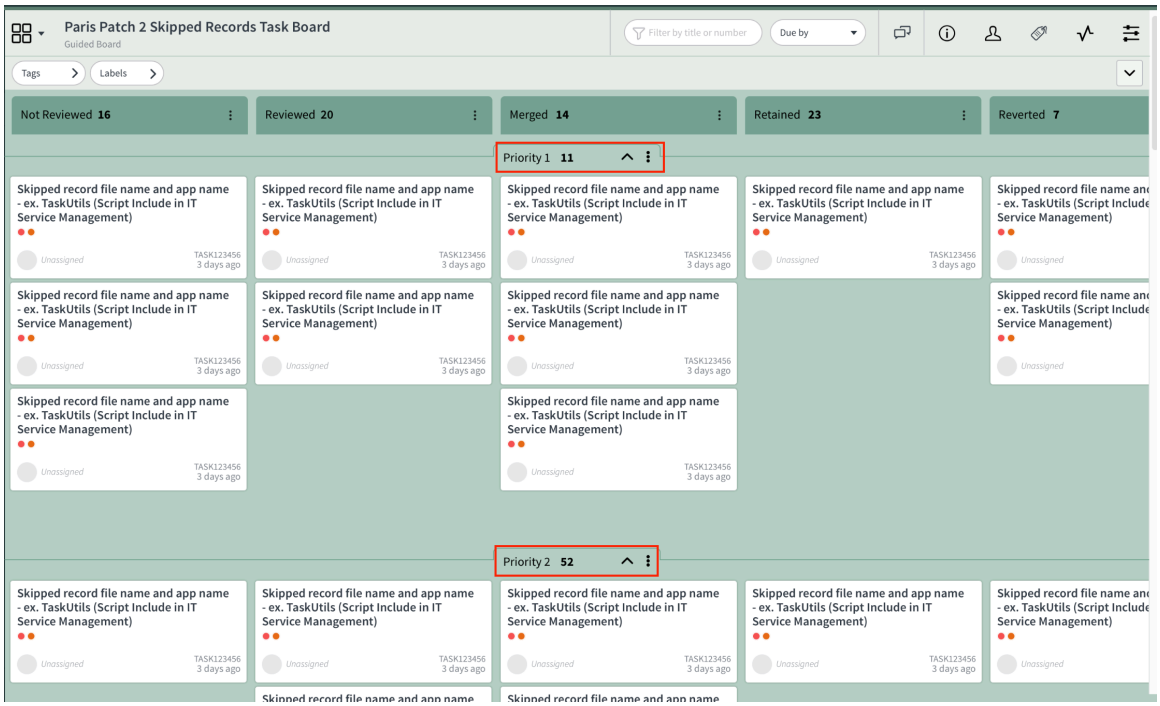
| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Não revisado | Tarefas que não foram revisadas |
| Revisado | Tarefas que foram revisadas |
| Mesclados | Tarefas que têm as mudanças antigas e novas |
| Retido | Tarefas que mantiveram as atualizações do upgrade mais recente |
| Revertido | Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base |

Os registros ignorados são priorizados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

- Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais
- Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais
- Prioridade 3: Relatórios e muito mais
- Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais
- Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Formulário de tarefa de histórico de upgrades

Você pode atualizar informações sobre uma tarefa de registro ignorada usando o formulário Tarefa de histórico de upgrade.

Para fazer mudanças em uma tarefa de registro ignorada, clique no link de um número de tarefa em uma tarefa via VTB.

#### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição sobre a tarefa |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Disposição | A disposição é ignorada porque o quadro de tarefas é somente para registros ignorados. O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações. |
| Tipo | Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade. |
| Estado | Estado dos arquivos. |

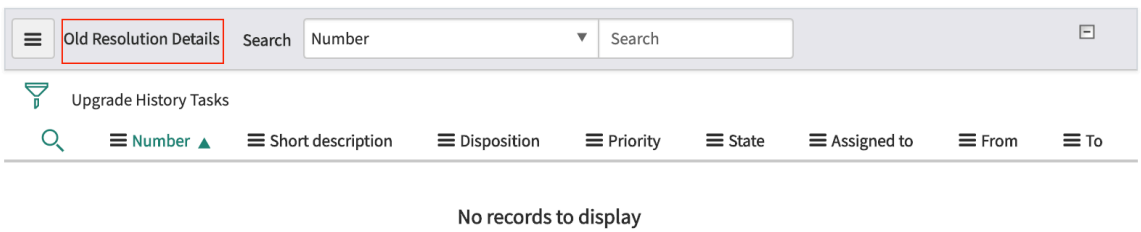
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Não revisado: Tarefas que não foram revisadas<br>• Revisado: Tarefas que foram revisadas<br>• Merged: Tarefas que têm as mudanças antigas e novas<br>• Retido: Tarefas que mantiveram as atualizações do upgrade mais recente<br>• Revertido: Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base |
| Anotações de trabalho | Anotações sobre a tarefa de registro ignorada |
| Atualizar | Botão para atualizar a tarefa de registro ignorada |
| Resolver Conflitos | Botão para resolver conflitos revisando as diferenças |
| Reverter para Sistema de Base | Botão para reverter as personalizações |
| Excluir | Botão para excluir a tarefa de registro ignorada |

A lista relacionada Detalhes da resolução antiga mostra as ações realizadas na versão de upgrade




anterior.

### Lista relacionada Detalhes da resolução antiga

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número da tarefa do arquivo ignorado em que algumas ações foram realizadas na versão de upgrade anterior. |
| Descrição resumida | Descrição sobre a tarefa |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade anterior |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>**1.** (prioridade mais alta): conteúdo xml<br>**2.** script ou script_plain<br>**3.** conteúdo html |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Lista relacionada Detalhes da resolução antiga

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set<br>**5.** (prioridade mais baixa): outro |
| Estado | Estado dos arquivos.<br>• Não revisado: Tarefas que não foram revisadas<br>• Revisado: Tarefas que foram revisadas<br>• Revisado e mesclado: Tarefas que foram revisadas e têm as mudanças antigas e novas<br>• Revisado e retido: Tarefas que foram revisadas e mantiveram as atualizações do upgrade mais recente<br>• Revisado e revertido: Tarefas que foram revisadas e reverteram suas mudanças no sistema de base |
| Atribuição a | Nome do usuário atribuído |
| De | Versão anterior anterior |
| Para | Versão atual anterior |

### Lista relacionada Resoluções anteriores

A lista relacionada Resoluções anteriores mostra o histórico do registro ignorado selecionado. Você pode ver quais foram as resoluções concluído com o registro ignorado selecionado nos upgrades anteriores.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de arquivo | Nome do registro ignorado. |
| Disposição | A disposição é ignorada porque a lista relacionada é somente para registros ignorados. |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Resolução | A resolução feita nos upgrades anteriores |
| Nome de destino | Nome do registro que você vê na IU, em oposição ao sys_update_name, que é o nome subjacente que tem a tabela e o sys_id |
| Tipo | Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade. |
| Tabela | A tabela à qual o registro ignorado pertence. |

### Atualize rótulos padrão na exibição VTB

Filtre registros ignorados no quadro de tarefas do VTB com a implementação de rótulos codificados por cores. Você pode filtrar os registros ignorados atribuindo uma cor a cada um dos produtos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.
3. Clique em **VTB de registro ignorado** Link relacionado para exibir o status de resolução dos registros ignorados no VTB.

   **Nota:** . **VTB de registro ignorado** o link relacionado aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

   A exibição VTB do status de resolução dos registros ignorados é exibida.
4. Clique em **Rótulos** para mostrar os rótulos padrão.
   Os rótulos padrão consistem em incluir códigos, não inclui código e outras categorias.

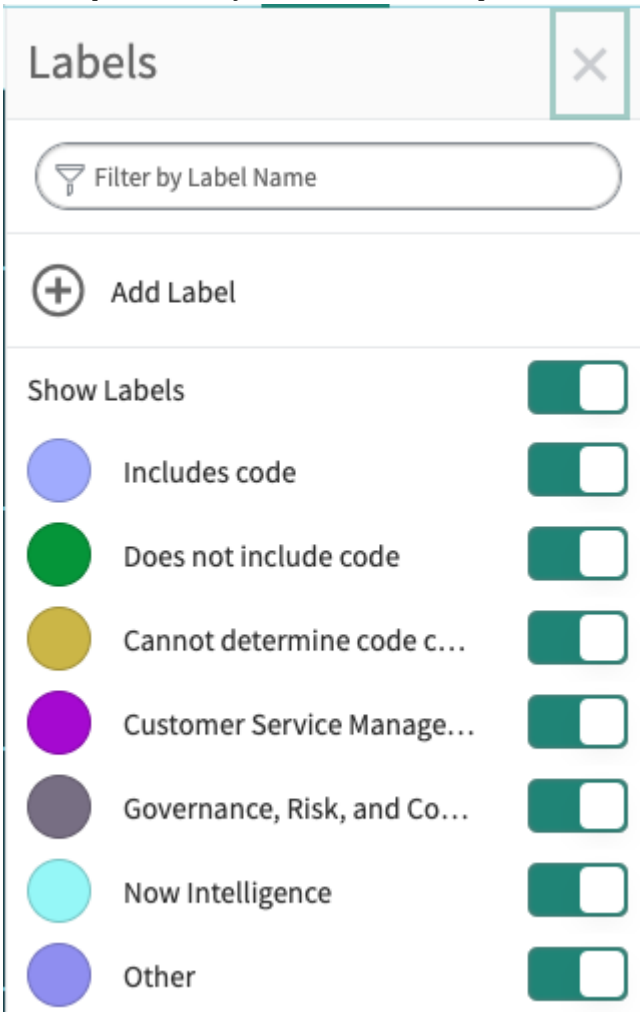
   **Nota:** As categorias Incluir e Não inclui códigos indicam se há alguma mudança no código dos registros ignorados. Todos os produtos se enquadram em outra categoria de rótulos. Os rótulos do produto são atribuídos com cores diferentes. As tarefas são atribuídas com base nas cores do rótulo dos produtos.

5. **Opcional:** Para adicionar um rótulo, clique em **Adicionar rótulo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insira o nome do rótulo que você deseja criar. Você também pode mudar a cor de um rótulo clicando no




círculo de cores.

**Nota:** Os novos rótulos e cores são salvos somente para o quadro de tarefas visual atual e não são acumulados para o próximo quadro atualizado. Se você quiser que as novas atualizações de rótulo apareçam no próximo quadro atualizado, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**. Defina as cores conforme necessário e as cores atualizadas começam a aparecer no próximo quadro gerado.

## O que Fazer Depois

Clique em um registro ignorado no VTB para atualizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Formulário de tarefa de histórico de upgrades.

### Exibir histórico de importação

Exiba seu histórico de importação acessando **Histórico de importação da minha aplicação** módulo.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Meu histórico de importações de aplicações**.
   A lista de registros de histórico de importação em sua instância é exibida.
2. Selecione uma das importações na lista para obter mais informações sobre essa importação.
   A exibição do formulário do registro sys_upgrade_history é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Para saber mais sobre como importar do Controle de código-fonte, consulte ServiceNow Studio . Quando a importação estiver concluída, use **Histórico de importação da minha aplicação** módulo para exibir o histórico de importação.

### Acesso rápido a plug-ins e registros de histórico

Reduza o tempo de navegação acessando diretamente plug-ins, registros do histórico de instalação da aplicação e registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações. Os filtros para os plug-ins e registros de histórico são implementados automaticamente nas exibições de plug-ins e registros de histórico.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Registros do histórico de instalação da aplicação e plug-ins**

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in**.
2. Selecione qualquer um dos plug-ins ou registros de histórico para acessá-los diretamente.

**Registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações**

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações a confirmar**.
2. Selecione qualquer um dos conjuntos de atualizações para exibir diretamente o histórico de confirmações desse conjunto de atualizações.

### Explorar o log do histórico de upgrades

Reduza o tempo de processamento extraindo todos os logs relacionados ao upgrade em um arquivo separado chamado database-upgrade_<timestamp>.log. Você também pode compactar o arquivo e anexá-lo ao histórico de upgrade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o upgrade é iniciado, as mensagens de log de upgrade são gravadas no arquivo localhost_log e no arquivo database-upgrade_<timestamp>.log. Quando o upgrade é concluído, o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log é carregado na tabela de histórico de upgrade.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Utilitários**.

   **Nota:** Você pode implementar esta etapa para exibir o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log extraído somente após a conclusão do upgrade.

2. Clique em **Download do arquivo de log do nó** .
   O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log aparece na lista de arquivos de log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** O arquivo localhost_log consiste em todos os logs. O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log consiste somente em logs relacionados ao upgrade.

O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log será exibido somente se glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled A propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, o glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled Está definido como verdadeiro.

3. Ir para **Central de upgrades** > **Histórico de upgrades**.
   Uma lista de upgrades é exibida.
4. Clique no upgrade necessário na lista.
   Você pode ver que o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log é anexado automaticamente ao upgrade.

**Nota:** O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log será anexado somente se glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled A propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, o glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled Está definido como verdadeiro.

5. Baixe o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log compactado.

**Nota:** O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log foi compactado para reduzir o tempo de download.

## Administração da Central de upgrades

O módulo Administração contém informações sobre o risco de upgrade e a execução de regras de registro ignoradas.

### Gerenciamento de risco de upgrade

Você será notificado sobre os possíveis conflitos que podem resultar devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

Uma das principais áreas de conflito durante um upgrade é resolver conflitos para arquivos de metadados ignorados que são liberados por ServiceNow® mas foram personalizados. Esses conflitos resultam da atualização dos mesmos arquivos por vários usuários. A ServiceNow pode atualizar o código nos arquivos que você personalizou ao longo do tempo. Sempre que você instala uma aplicação ou um plug-in, geralmente os personaliza de acordo com seus requisitos. Durante o próximo upgrade, você pode ter vários registros ignorados, dependendo das personalizações anteriores.

**Importante:** Evite modificar os arquivos de metadados ignorados de alto e médio risco (se possível) que podem potencialmente causar arquivos de metadados ignorados em conflito na sua próxima atualização. Você pode editar os arquivos se as modificações forem absolutamente necessárias.

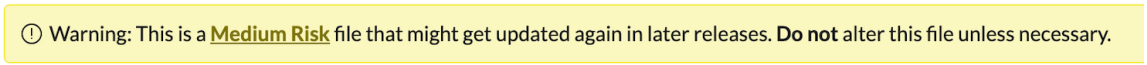
O objetivo da mensagem de IU é informar sobre possíveis complicações que podem surgir durante o processo de upgrade, especialmente se algum arquivo de alta prioridade tiver sido modificado. A notificação é do formulário de mensagens de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

A mensagem de IU varia com base na gravidade dos arquivos.

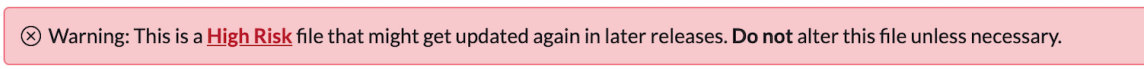
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

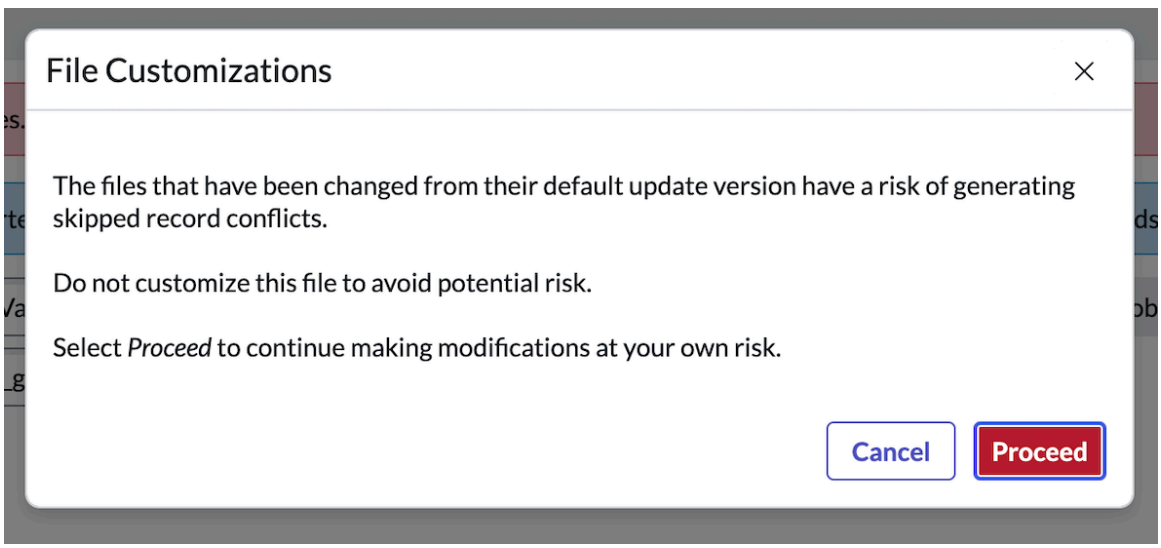
- Risco médio e não personalizado: Os arquivos de risco médio que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. Não é recomendável modificar esses arquivos, a menos que necessário.




- Alto risco e não personalizados: Os arquivos de alto risco que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. Não é recomendável modificar esses arquivos, a menos que necessário.

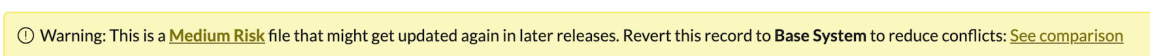



**Nota:** Você pode prosseguir para modificar esses arquivos se as mudanças forem absolutamente necessárias. O modal a seguir é exibido.




- Alto risco e personalizado: Os arquivos de alto risco personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-los para o Sistema de base para evitar conflitos.

- Risco médio e personalizado: Os arquivos de risco médio personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-lo para o Sistema de base para evitar conflitos.



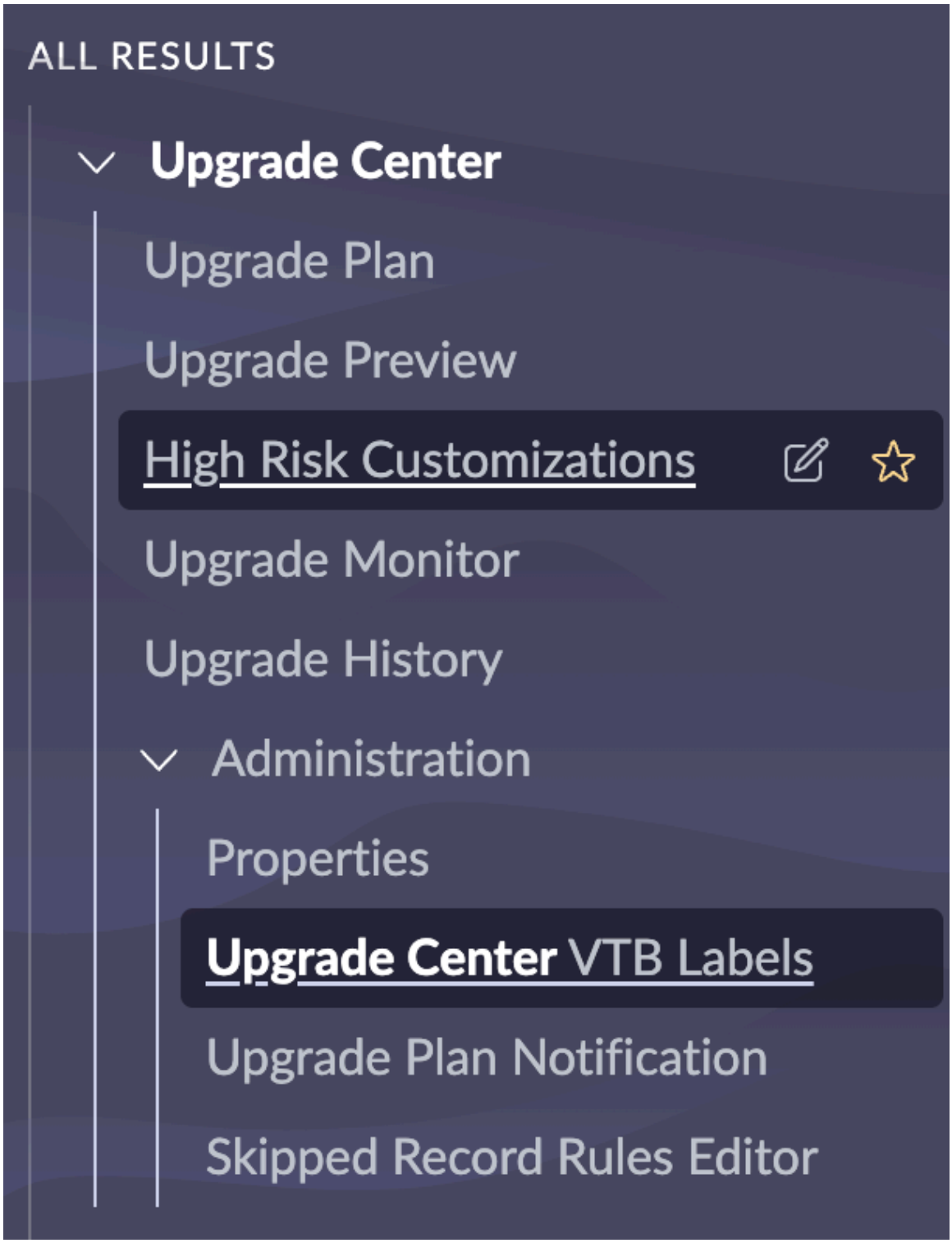

- Não arriscado e não personalizado: Você não vê nenhum aviso para esta condição.
- Não arriscado e personalizado: Você não vê nenhum aviso para esta condição.

## Menu Personalizações de alto risco

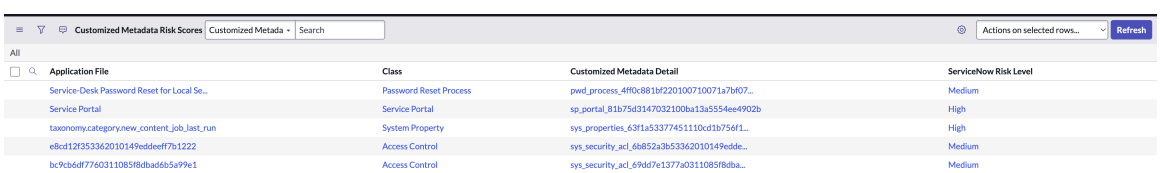
. **Personalizações de alto risco** O item de menu apresenta a sobreposição entre os arquivos de alto e médio risco da ServiceNow e suas personalizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Eles são armazenados em uma tabela virtual chamada v_metadata_customization_risk e são atualizados após um determinado período de tempo ou quando você seleciona o. **Atualizar** na exibição de lista.



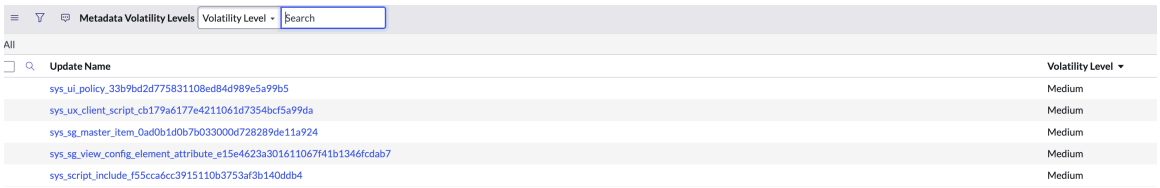

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Armazenamento de arquivos de risco

Os arquivos de alto risco e médio risco são armazenados na nova tabela sys_metadata_volatilidade.

**Nota:** É recomendável não modificar a tabela sys_metadata_volatilidade e é atualizada automaticamente para cada upgrade de família. A tabela sys_metadata_volatilidade não faz parte do item de menu na barra de navegação.




**Nota:** O risco é determinado pela probabilidade de um determinado arquivo de metadados ser modificado, o que é previsto com base nas tendências nas atualizações de versões recentes. Alguns arquivos que podem não existir no momento no sistema estarão presentes na tabela para considerar a futura instalação de apps/plug-ins.

### Crie uma regra de registro ignorada

Crie regras de registro ignoradas com base nas condições definidas para definir suas personalizações após um upgrade.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   **Nota:** Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-lo como ativo se quiser usar as regras de amostra.

2. Selecione **Novo** para criar uma nova regra de registro ignorada.
   O formulário Regras de registro ignorado de upgrade é exibido.

   **Nota:** As novas regras estão ativas por padrão. Você pode torná-los inativos se não quiser usá-los.

3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra. |
| Ordem | Ordem na qual a regra é executada.<br>**Nota:** O número do pedido é incrementado automaticamente a partir da última ordem de regra criada. |
| Ativo | Opção para ativar a regra. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Condições | Condições sobre quando as regras são implementadas nos registros ignorados.<br>**Nota:** Essas condições são somente para registros ignorados que não estão sendo revisados. Se você definir a condição de disposição como algo diferente dos registros ignorados, essa condição não funcionará. |
| Ação | Opção para escolher uma das quatro ações a seguir:<br>○ Manter minhas modificações (sempre manter)<br>○ Reverter e manter inativo<br>○ Atribuir registros ignorados ao usuário<br>○ Atribuir marcadores aos registros ignorados<br>**Nota:** Com base na ação selecionada, uma mensagem é exibida com mais informações. |
| Comentário | Adicione um comentário sobre as condições que estão sendo definidas. |

4. Selecione **Enviar**.
   A nova regra aparece na lista de regras disponíveis.

### O que Fazer Depois

Agora você pode executar as regras de registro ignoradas automaticamente durante um upgrade ou pode executar sob demanda nos registros ignorados. Para obter mais informações, consulte Execute uma regra de registro ignorada.

## Execute uma regra de registro ignorada

Execute regras de registro ignorados com base nas condições definidas para resolver registros ignorados em um upgrade. As regras são executadas automaticamente durante um upgrade ou podem ser executadas sob demanda após um upgrade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Execute uma regra de registro ignorada sob demanda

Execute as regras de registro ignorados sob demanda nos registros ignorados sempre que necessário.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-lo como ativo se quiser usar as regras de amostra.

2. Execute as regras sob demanda usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando Executar agora** | a. Selecione a regra que você deseja executar na lista.<br>b. Selecione **Executar agora** dos itens de ação da lista de configuração.<br>**Nota:** Ao selecionar **Executar agora**, uma barra de andamento é exibida para exibir o andamento da execução da regra. |
| **Usando a guia Exibir histórico de upgrades mais recentes** | a. Selecione **Exibir histórico de upgrades mais recentes**. O formulário Upgrades do sistema é exibido.<br>**Nota:** As regras de registro ignoradas são executadas somente no upgrade mais recente.<br>b. Selecione **Execute Regras de registro ignoradas** no formulário.<br>**Nota:** Todas as regras ativas são executadas. Você não pode escolher as regras ativas específicas a serem executadas ao usar este processo. |

### Execute uma regra de registro ignorada automaticamente

Execute as regras de registro ignorados automaticamente durante o upgrade nos registros ignorados.

Essas regras são executadas nos registros ignorados automaticamente durante o processo de upgrade. A previsão da execução de regras nos registros ignorados pode ser visualizada no cartão Previsão de lista ignorada no módulo de Visualização de upgrade.

Quando a execução das regras estiver concluída, o resumo poderá ser revisado no Resumo de upgrade do Monitor de upgrade.

**Nota:** As regras de registro ignoradas e os planos de upgrade não podem ser implementados juntos em um upgrade.

## Referências da Central de upgrades

Esses tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre suas propriedades de upgrade, funções e regras ignoradas.

### Propriedades Central de upgrades

No formulário de propriedades, você pode definir parâmetros que controlam como o sistema é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Propriedades da estimativa de duração do upgrade

| Elemento/campo | Descrição |
|---|---|
| Estimativa de duração do upgrade das consultas<br>*glide.upgrade.preview.duration.instance.id* | Uma instância de não produção consulta a estimativa de duração do upgrade. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará todos os registros de instância remota para consultar a estimativa de duração do upgrade. Você também pode copiar o sys_id do registro de instância remota que você deseja consultar para obter estimativa de duração do upgrade. O sistema usa a duração mais alta dos resultados. |

### Fazer upgrade das propriedades do Visual Task Board

| Elemento/campo | Descrição |
|---|---|
| Habilite um administrador ou usuário com função de administrador para possuir o upgrade do VTB<br>*glide.upgrade_center.task_board.owner* | O proprietário do upgrade do VTB deve ser um administrador. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará o primeiro usuário administrador da lista de usuários administradores ativos. A lista de usuários administradores ativos é classificada por nome de usuário. |
| Permita que administradores ou usuários com função de administrador sejam membros do Upgrade de VTB<br>*glide.upgrade_center.task_board.members* | Fazer upgrade dos membros do VTB deve ser um administrador. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema adicionará todos os usuários administradores ativos como membros. |

### Propriedades do plano de upgrade

| Elemento/campo | Descrição |
|---|---|
| Consultas sobre o tipo de instância em que o usuário está configurado.<br>*glide.upgrade.plan.instance_type* | Você deve configurar a instância como construtor ou consumidor. Você deve criar o plano de upgrade em uma instância do construtor e implementá-lo em uma instância do consumidor. |

### Central de upgrades Lista de rótulos de VTB

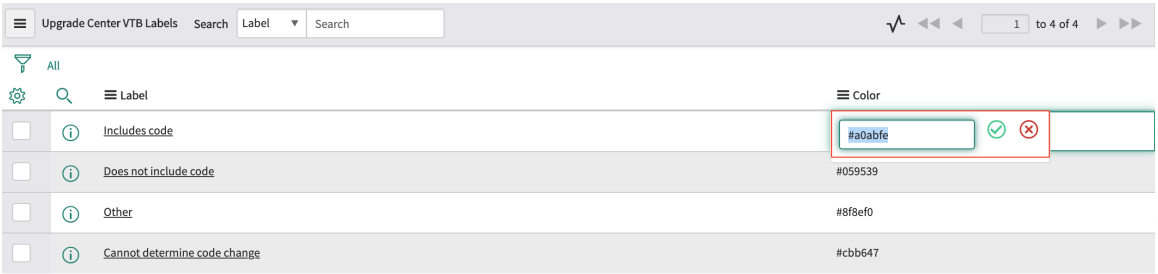
. Central de upgrades A lista Rótulos de VTB no módulo Administração mostra todos os rótulos no Upgrade do Visual Task Board (VTB). Você também pode mudar a cor dos rótulos existentes.

Se você quiser mudar a cor de um rótulo existente, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**

**Nota:** Se você atualizar a cor de um rótulo existente, a mudança não será refletida no quadro relacionado ao upgrade da versão atual. A mudança será vista somente a partir do próximo upgrade de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Regras ignoradas padrão

Reduza o tempo de processamento considerável com as regras padrão ignoradas para reter automaticamente o alto atrito que causa os tipos de metadados de configuração.

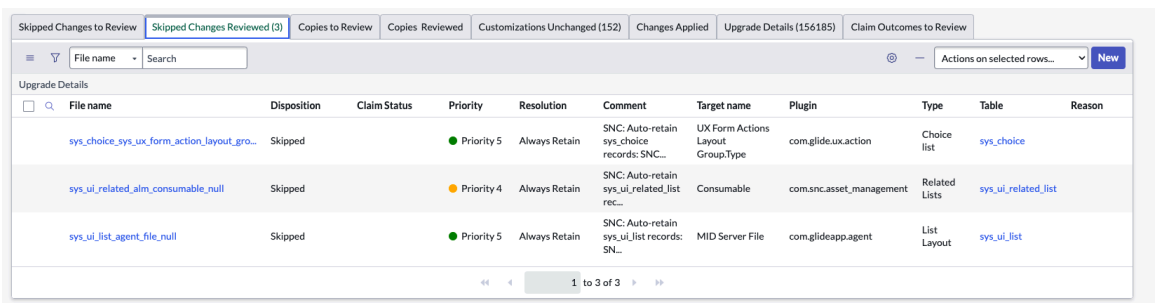
A partir do Xanadu, novas regras ignoradas foram introduzidas por padrão para ajudar você a reter automaticamente determinadas personalizações durante o processo de upgrade. Isso elimina a necessidade de revisão manual dos registros ignorados gerados durante o processo de upgrade.

A lista de tabelas a partir das quais, se algum registro ignorado estiver sendo gerado como um arquivo de metadados, as personalizações serão mantidas por padrão com as novas regras ignoradas:

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- set_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

**Nota:** Para a tabela wf_workflow_version, as novas regras ignoradas definem automaticamente os registros ignorados gerados como **Manter minhas modificações (Sempre reter)** . Essa tabela é geralmente usada para mudanças de configuração e não precisa ser revisada.

Os registros ignorados que são mantidos automaticamente pelas regras ignoradas padrão são encontrados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Você também pode encontrar um comentário para cada registro ignorado retido para mostrar a tabela relacionada a partir da qual ele foi gerado durante o processo de upgrade.

### Funções Central de upgrades

Central de upgrades está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

## Administrador de sistema [admin]

Acesse todas as tabelas e informações na Central de upgrade em sua instância.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

**Grupos**

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Não.

**Considerações especiais**

Nenhum.

# Gestão de upgrade

Aproveite a ServiceNow Gestão de upgrade para uma experiência de upgrade abrangente e eficiente. Simplifique seu processo de upgrade acessando todas as ferramentas e informações necessárias de dentro da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Iniciar

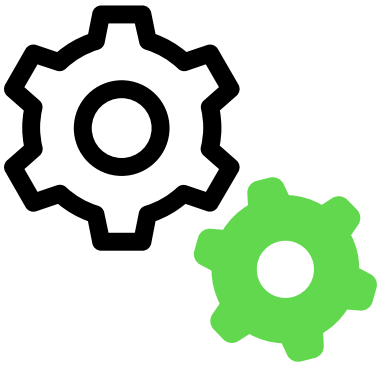
### Explorar

Saiba mais sobre a Gestão de upgrades

### Uso

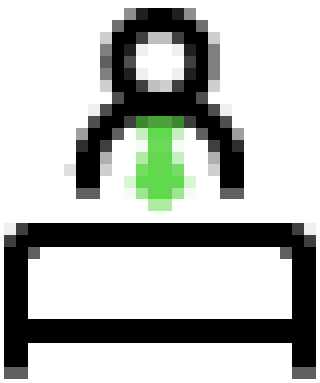
Use as ferramentas, as informações relevantes e a configuração assistida para seus upgrades

### Configurar



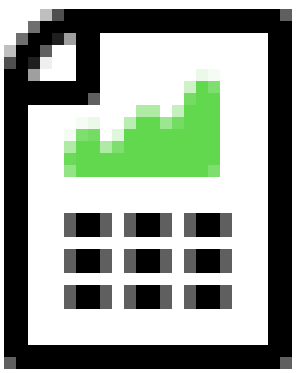
Configure a Gestão de upgrades

### Administrar



Gestão de upgrades

### Referência



Conheça informações diversas sobre a Gestão de upgrades

**Nota:** Iniciando Zurich versão, o. Gestão de upgrade o app da store pode ser instalado a partir do ServiceNow® store.

## Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda a perguntas sobre Gestão de upgrade em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos

## Explorando Gestão de upgrade

Utilizar Gestão de upgrade para obter uma compreensão abrangente do seu processo de upgrade e tomar decisões informadas.

Tradução automática

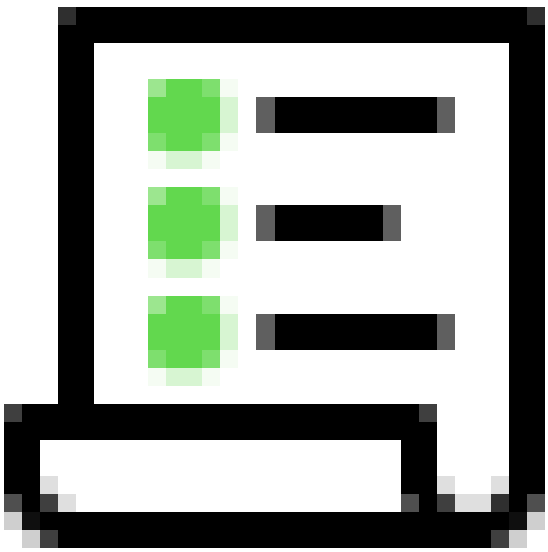
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Visão geral Gestão de upgrade

Gestão de upgrade é uma aplicação que fornece a opção de fazer upgrade da própria instância. Quando você solicita um upgrade, a instância inicia automaticamente o processo no horário programado. Este upgrade inclui etapas de pré-upgrade e pós-upgrade.

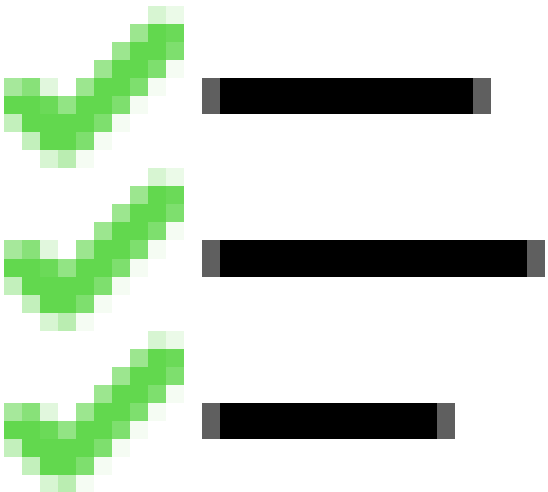
**Nota:** Você pode instalar o. Gestão de upgrades Store a aplicação da ServiceNow Store para obter a versão mais recente.

### Resumo da Gestão de upgrades



Acesse todas as informações e ferramentas relevantes necessárias para o upgrade

### Upgrade guiado



Simplifique seu processo de upgrade com a configuração assistida

**Nota:** . **Upgrade guiado** a guia aparece somente quando o processo de upgrade é iniciado.

Você pode acessar Gestão de upgrade de uma das maneiras a seguir.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| Usando o navegador de aplicações | 1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades**.<br>2. Selecione uma das seções ou blocos de ferramentas para obter mais informações. |
| Usando a opção da guia Administrador | 1. Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades**.<br>2. Selecione uma das seções ou blocos de ferramentas para obter mais informações. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| Usando a guia Administrador e a opção Página inicial do administrador | 1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Página Inicial do Administrador**.<br>2. Role para baixo até a seção Obter informações sobre sua instância.<br>3. Selecione o link Upgrade do Console no bloco Upgrade de instância. |

## Gestão de upgrade usuários

### Usuários

| Usuário | Descrição |
| --- | --- |
| Administrador de sistema [admin] | O usuário administrador do sistema acessa todas as tabelas, ferramentas e informações no Console de gestão de upgrade em sua instância. |

## Benefícios do Gestão de upgrade

| Benefício | Recurso | Usuários |
| --- | --- | --- |
| One-stop shop Experience para todas as informações relevantes para um upgrade | Gestão de upgrade resumo | Administrador do sistema |
| Acesso irrestrito a todas as ferramentas necessárias para o upgrade da instância | Gestão de upgrade ferramentas | Administrador do sistema |
| Processo de configuração assistida para o upgrade da instância | Upgrade guiado de acesso em uma instância de não produção | Administrador do sistema |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como usar Gestão de upgrade, consulte:

- Como usar o Gestão de upgrade
- Administração do Gestão de upgrade
- Referências da Gestão de upgrades

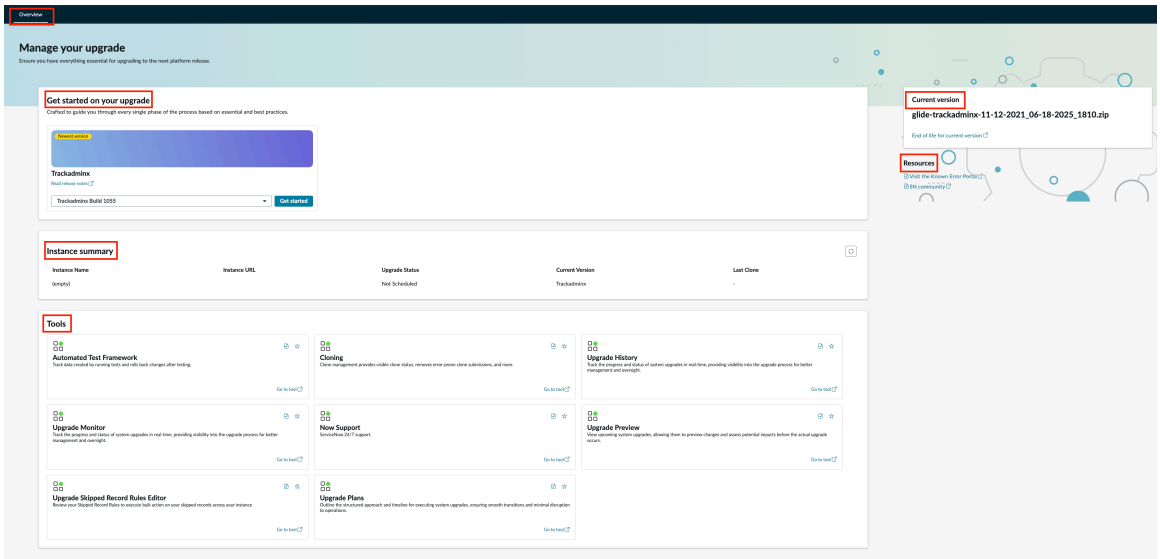
### Gestão de upgrade resumo

Utilize o. Gestão de upgrade store aplicação para acessar todas as informações e ferramentas pertinentes para o upgrade.

**Nota:** Os detalhes de Visão geral para Gestão de upgrade são iguais para instâncias de subprodução e produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Você pode obter o seguinte usando Gestão de upgrade.

- Obtenha uma exibição abrangente e de página única de todas as informações relevantes para um upgrade
- Acesso a todas as ferramentas necessárias para um upgrade
- Opção para usar o processo de configuração assistida para um upgrade em sua instância
- One-stop experiência para um processo de upgrade contínuo

**Nota:** Por padrão, você está na guia Visão geral quando acessa pela primeira vez Gestão de upgrade. A guia Upgrade guiado aparece somente quando o processo de upgrade é iniciado.

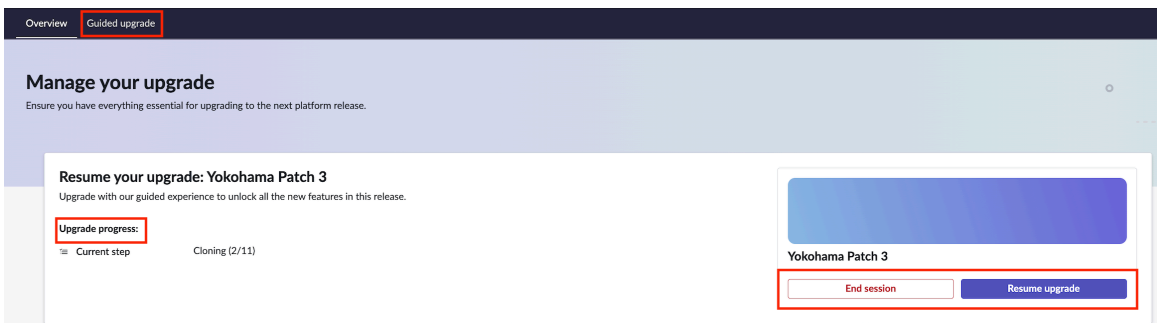
A seguir estão as seções principais da guia Visão geral.

## Comece seu upgrade

Nesta seção, você pode exibir a versão mais recente. Você também pode selecionar a versão do patch necessária e selecionar **Começar** para iniciar o upgrade selecionado. Selecione o link Ler notas da versão para exibir as mudanças delta na versão mais recente da versão.

**Nota:** Esta seção tem a IU acima somente quando um upgrade não foi iniciado.

Se um upgrade já estiver em andamento ou tiver sido pausado entre eles, você verá o seguinte.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta seção mostra o nome da versão de upgrade atual e o andamento do processo de upgrade. Selecione **Retome o upgrade** se você quiser retomar o processo de upgrade. Você também pode encerrar o processo de upgrade selecionando **Encerrar sessão** .

**Nota:** Se você encerrar um upgrade, ele reverterá todo o andamento e os dados criados para o upgrade.

### Upgrade agendado

Nesta seção, você pode exibir o nome do upgrade programado e as informações da data de início. Você pode selecionar **Vá para o monitor** Para ir para o módulo Monitor para ver mais detalhes sobre o upgrade programado. Selecione **Ir para upgrade guiado** para trabalhar nas atividades pré e pós-upgrade.

**Nota:** Esta seção fica visível somente quando um upgrade é programado.

### Resumo da instância

Esta seção informa o nome da instância e o link da URL para a instância. Ele também mostra o status que pode ser programado ou não programado. Além disso, ele também mostra a versão atual da instância e informações sobre o clone mais recente.

### Versão atual

Você pode exibir o nome da versão atual nesta seção.

**Nota:** Você também pode selecionar o link Fim da vida útil da versão atual para saber quando a versão atual expira. Consulte KB0610454 para obter mais informações.

### Ferramentas

Esta seção exibe todas as ferramentas necessárias para uma experiência de upgrade perfeita. Ele tem as seguintes ferramentas:

- Automated Test Framework: O Automated Test Framework (ATF) é uma ferramenta robusta projetada para automatizar o teste da sua instância. Ao automatizar a criação e a execução de testes, o ATF reduz significativamente o tempo e o esforço necessários para verificar a funcionalidade da instância após várias mudanças, como upgrades, desenvolvimento de aplicações ou atualizações de configuração implementadas por meio de conjuntos de atualizações. Quando um teste falha, o ATF fornece informações detalhadas sobre as mudanças específicas que podem ter causado o problema, permitindo que você identifique e resolva rapidamente a causa raiz. Consulte Explore o ATF em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Clonagem: A aplicação Clone do sistema facilita a duplicação de bancos de dados inteiros. Essa técnica de clonagem, frequentemente empregada para espelhar uma instância de produção para fins de teste, utiliza dados extraídos do backup noturno mais recente. Consulte Explorar Clonagem em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Histórico de upgrades: O módulo Histórico de upgrades mantém um registro abrangente de todos os upgrades realizados em sua instância. Este módulo permite que você acesse relatórios detalhados de upgrades históricos e recentes, fornecendo informações valiosas sobre o processo de upgrade e seus resultados. Consulte Explore o Histórico de upgrades em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Monitor de upgrade: O módulo Monitor de upgrade permite que você gerencie com eficiência o processo de upgrade. Você pode programar upgrades futuros e monitorar o andamento dos upgrades em andamento em tempo real. Quando um upgrade é concluído, o módulo fornece um resumo detalhado do processo de upgrade e uma lista de todos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os registros que encontraram conflitos durante o upgrade. Consulte Explore o Monitor de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.

- Now Support: Consulte Now Support em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Visualização do upgrade: O módulo de Visualização do upgrade oferece uma solução abrangente para obter uma compreensão profunda da prontidão da sua instância para um upgrade. Ao fornecer uma visualização detalhada de como sua instância pode ser afetada por diferentes versões da versão da ServiceNow, este módulo permite que você tome decisões informadas sobre sua estratégia de upgrade. Com a capacidade de explorar e avaliar possíveis impactos, você pode planejar, programar e se preparar com confiança para o upgrade, garantindo uma transição bem-sucedida para a versão mais recente da ServiceNow. Explore a Visualização de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Editor de regras de registro ignorado de upgrade: Para gerenciar com eficácia os requisitos de personalização durante e após os upgrades, aproveite as regras de registro ignoradas. Ao criar essas regras com base em suas condições específicas, você pode automatizar a resolução de registros ignorados durante o processo de upgrade ou executá-los manualmente após o upgrade. Essa abordagem flexível permite que você mantenha o controle sobre suas personalizações e garanta uma experiência de upgrade perfeita. Consulte Explore o upgrade do Editor de regras de registro ignorado em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.
- Planos de upgrade: Experimente um processo de upgrade mais eficiente e simplificado com o plano de upgrade. Esse recurso automatiza a instalação de aplicações, reduzindo significativamente o tempo e o esforço necessários para concluir upgrades. O plano de upgrade permite que você assuma o controle do processo de upgrade e obtenha uma transição perfeita para a versão mais recente da ServiceNow, permitindo que você defina as aplicações e as versões de destino a serem instaladas em sua instância. Consulte Explore o plano de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais detalhes.

## Recursos Úteis

Esta seção contém links para documentações de produtos, portais de erros de conhecimento e fóruns da comunidade.

### Explore o ATF em Gestão de upgrade

O ATF Test Generator e Cloud Runner é uma ferramenta poderosa que aproveita os recursos avançados da ServiceNow para gerar de forma inteligente testes de regressão abrangentes projetados especificamente para sua instância.

Visão geral do Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Ao analisar o comportamento e os fluxos de trabalho específicos da sua instância, o gerador de testes cria casos de teste precisos de forma inteligente. Essa ferramenta se integra perfeitamente à estrutura ATF existente, proporcionando uma experiência do usuário tranquila. Além disso, você tem a flexibilidade de executar esses testes usando o Cloud Runner da ServiceNow, que aproveita os navegadores sem periféricos hospedados pela ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Gerador de testes ATF e ferramenta Cloud Runner em Gestão de upgrade.

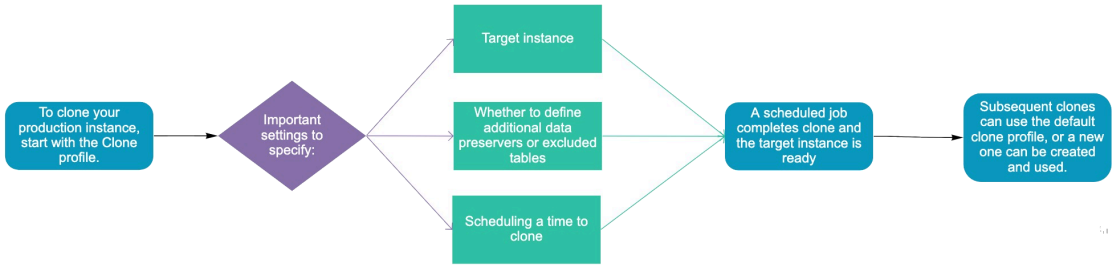
### Explorar Clonagem em Gestão de upgrade

A aplicação Clone do sistema facilita a criação de cópias exatas dos bancos de dados da instância. Esse processo é frequentemente empregado para replicar instâncias de produção em ambientes de pré-produção para testes completos das mudanças propostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados clonados são derivados do backup noturno mais recente, garantindo a precisão e a consistência dos dados.




**Nota:** Uma nova experiência de administrador unificada para clonar dados entre instâncias agora está disponível no Console de administração de clones. Esse console aprimorado se baseia em nosso mecanismo de clone existente e fornece visibilidade aprimorada de uma de nossas automações usadas com mais frequência. Além de simplificar o processo de clonagem, o console oferece uma série de outras melhorias.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta de clonagem em Gestão de upgrade.

### Explore o Histórico de upgrades em Gestão de upgrade

O módulo Histórico de upgrades mantém um registro abrangente de todos os upgrades realizados em uma instância. Este módulo permite que você acesse relatórios detalhados para versões de upgrade históricas e recentes.

Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até Gestão de upgrade de uma das maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | 1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.<br>2. Selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário Upgrades do sistema é exibido. |
| Usando a opção da guia Administrador | 1. Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**.<br>2. Selecione um upgrade na lista. Ao selecionar um upgrade na lista, o formulário Upgrades do sistema é exibido. |

### Detalhes do formulário de upgrades do sistema

| Campo | Descrição |
|---|---|
| De | Nome do arquivo .war anterior (versão). |
| Para | Nome do arquivo .war aplicado (versão). |
| Upgrade iniciado | Carimbo de data/hora em que o processo de upgrade começou. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário de upgrades do sistema

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Upgrade finalizado | Carimbo de data/hora em que o processo de upgrade foi concluído. |

### Seção do formulário Detalhes do histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Mudanças ignoradas | Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização. |
| Mudanças aplicadas | Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade<br><br>**Mudanças aplicadas** é a soma de registros atualizados e diferentes, adicionada ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionada ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro). |
| Mudanças processadas | Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma de **Mudanças ignoradas** e. **Mudanças aplicadas** . |
| Cópias a serem revisadas | Número total de registros copiados para revisar cujos registros de base foram atualizados. |

Para obter mais informações, consulte Ferramenta Histórico de upgrades em Gestão de upgrade.

### Explore o Monitor de upgrade em Gestão de upgrade

O módulo Monitor de upgrade é uma ferramenta poderosa para programar upgrades, monitorar o andamento e analisar os resultados pós-upgrade, incluindo a resolução de conflitos.

## Monitor de upgrade de acesso

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Andamento do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá seguir uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Como o Monitor de upgrade se encaixa no processo de upgrade

**Nota:** Para obter informações detalhadas sobre o processo de upgrade, consulte Faça upgrade da sua instância .

O Monitor de upgrade diz respeito apenas a parte do processo de upgrade maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não produção.
3. Na instância de não produção atualizada, Processe a lista de registros ignorados.
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com dados de benchmark da instância de produção de pré-upgrade.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Repita o teste para se certificar de que o processo está funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos de atualizações criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e funciona adequadamente.

Nesse processo maior, o Monitor de upgrade ajuda você a fazer upgrade de instâncias individuais:

- Durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- Após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- Ao fazer upgrade da primeira instância de não produção, ele ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade
- Em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudar você a estimar quanto tempo o upgrade pode levar na instância de produção

## Monitorando uma instância individual conforme ela é atualizada

Enquanto o upgrade está em andamento, o andamento do upgrade mostra o que o processo de upgrade fez, o que está fazendo e o que ainda precisa ser feito.

Quando o upgrade é concluído, o sistema exibe o Relatório de resumo do upgrade. O Relatório de resumo do upgrade fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus mudanças no upgrade e fornece um link para reconciliar esses conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Processe a lista de registros ignorados lista.

Quando você faz upgrade de uma instância de não produção, o Relatório de resumo de upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade pode levar em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos neste relatório e como usar essas informações, consulte Formulário de detalhes do upgrade.

## Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização de registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

À medida que você faz upgrade da sua primeira instância de não produção, passe pela lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar e resolva esses conflitos. O sistema registra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as mudanças feitas durante este processo em conjuntos de atualizações. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas, para obter mais informações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em nenhuma instância que você fizer upgrade posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar o upgrade e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

Para obter detalhes sobre reconciliação de conflitos, consulte Processe a lista de registros ignorados.

Para obter mais informações, consulte Fazer upgrade da ferramenta Monitor em Gestão de upgrade.

### Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam o tempo que o sistema leva para executar um upgrade. O Monitor de upgrade na instância de não produção pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância
- O tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas manipuladas pelos scripts de correção

O upgrade de uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva em produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído algumas tabelas por clonagem. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna o upgrade da instância de não produção mais rápido do que a instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e capacidade de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

Depois de fazer upgrade da primeira instância de não produção, examine o. Relatório de resumo de upgrades para obter dados para ajudar a estimar o impacto desses fatores.

### estados da programação do Monitor de upgrade

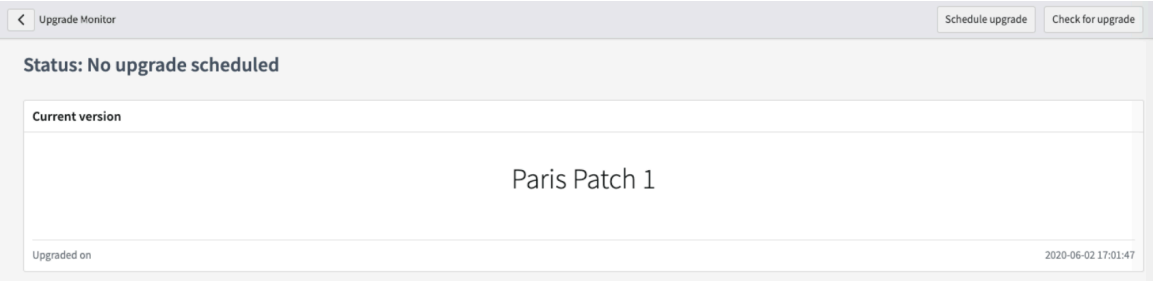
Quando um upgrade é programado, o Monitor de upgrade exibe informações sobre o próximo upgrade programado. Ele exibe a data e a hora em que o próximo upgrade programado será iniciado. Se não houver upgrade programado, o Monitor de upgrade será exibido **Status: Nenhum upgrade detectado** .

## Nenhum upgrade agendado

Não há nenhum upgrade programado no momento.

Tradução automática

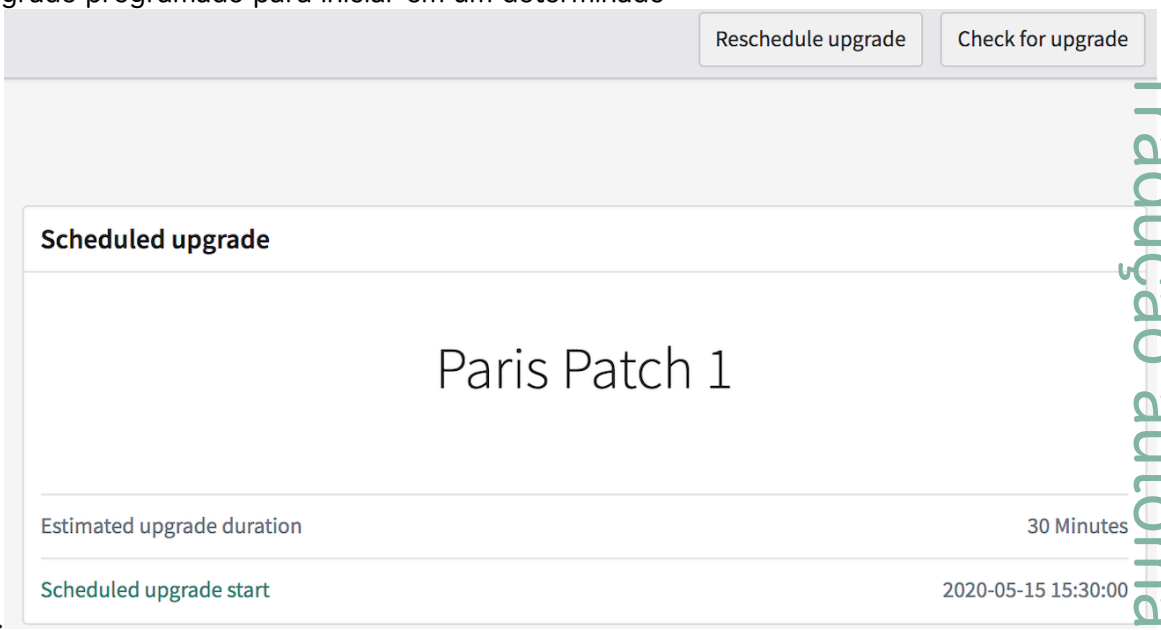
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Você também pode programar um upgrade selecionando **Upgrade programado** . Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verifique se há upgrade** . Ele também mostra a versão atual do upgrade e a data em que ele foi atualizado.

## Upgrade agendado

Há um upgrade programado para iniciar em um determinado momento.

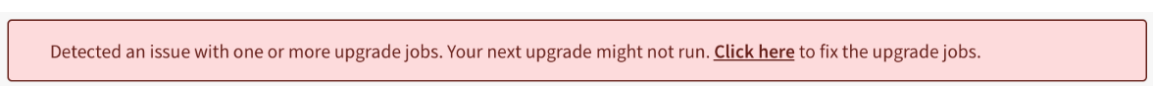



Você também pode reprogramar o upgrade selecionando **Reprograme o upgrade** . Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verifique se há upgrade** . Selecionando um dos dois **Reprograme o upgrade** ou **Upgrade programado** , você será direcionado para OLÁ, Assistente de upgrade .

## Monitor de upgrade com problema detectado

Se um ou ambos os gatilhos para upgrade do sistema ("Verificar distribuição para possível upgrade" e "Verificar banco de dados para possível upgrade") tiverem sido personalizados ou estiverem ausentes, o Monitor de upgrade exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

**Nota:** Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada pela ServiceNow), essa mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou ou desabilitou o trabalho de upgrade e deseja manter esse estado de personalização ou desabilitado, não selecione o botão para corrigir o problema de upgrade.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

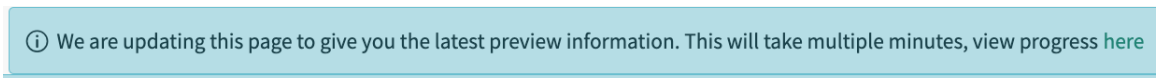
Para resolver os problemas com os trabalhos de upgrade, selecione o link na mensagem. Esta ação reverte ambos os gatilhos de upgrade ("Verificar distribuição para possível upgrade" e "Verificar banco de dados para possível upgrade") para suas versões de base.

**Nota:** O trabalho "Fazer upgrade" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível upgrade" a partir de Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar banco de dados para possível upgrade" a partir de Paris.

### Explore a Visualização de upgrade em Gestão de upgrade

Aproveite o módulo de Visualização de upgrade para conduzir avaliações detalhadas da sua instância da ServiceNow antes de um upgrade. Explore como diferentes versões de lançamento podem afetar suas configurações atuais e ajustar seu plano de upgrade de acordo.

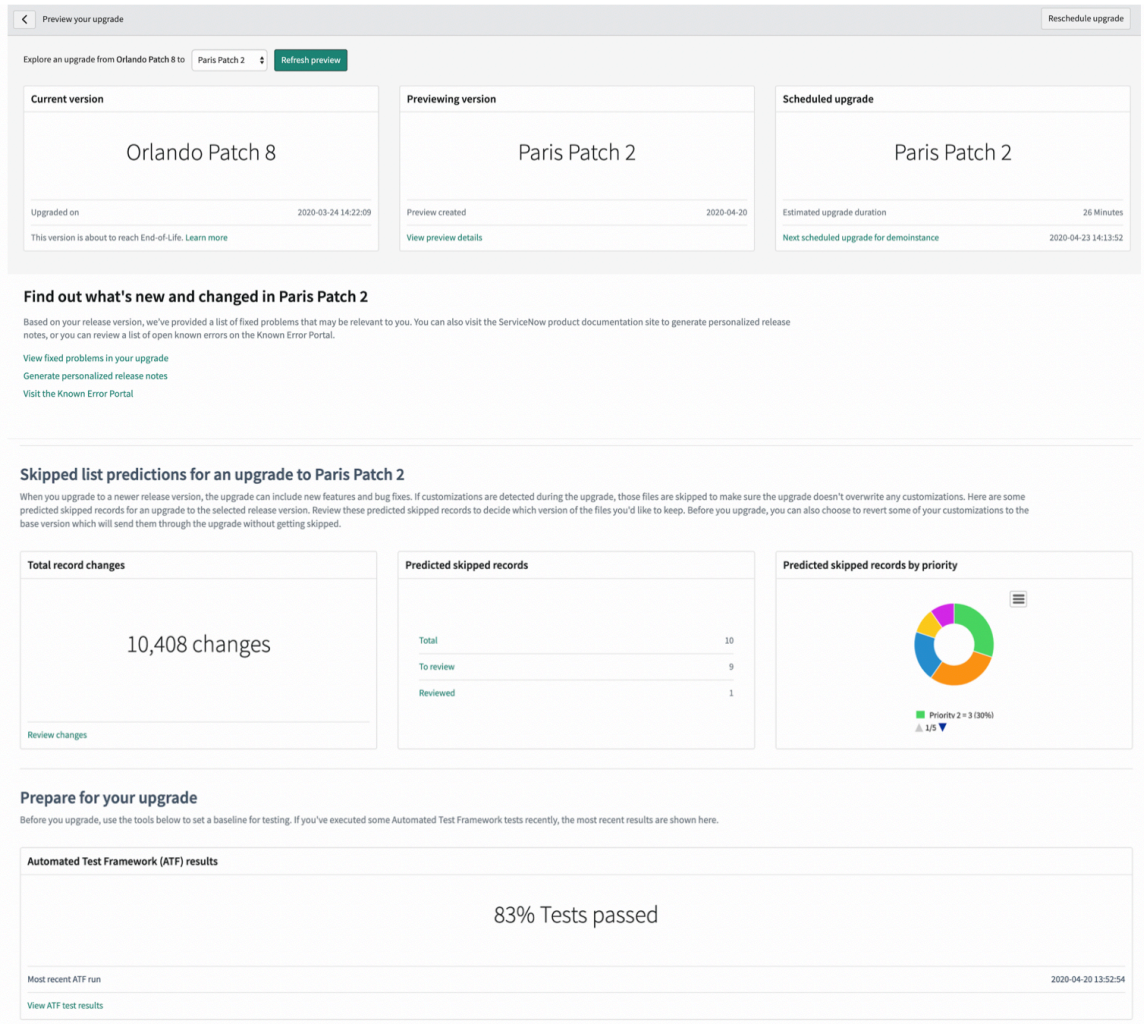
As informações do status de visualização e o link na mensagem exibida na parte superior da página de Visualização do upgrade indicam o status atual do processo de visualização em andamento. Como você pode obter uma previsão precisa sobre as aplicações novas e existentes e seus registros ignorados, o tempo de execução da visualização aumentou consideravelmente. Clique no link na mensagem para ver o status do processo de visualização.




O registro do Rastreador de execução aparece ao clicar no link Andamento na mensagem. Clique em Mostrar lista relacionada ao status para mostrar o status atual do processo de visualização executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:** Dependendo da qualificação da sua instância, a lista de versões de destino disponíveis para visualização varia. Apenas versões que têm permissão para uma instância específica ser atualizada para aparecem na lista. Se sua instância não estiver qualificada para ser atualizada para qualquer versão, o menu suspenso estará vazio.

Os cartões a seguir são exibidos com mais informações.

| Nomes dos cartões | Descrição |
|---|---|
| Versão atual | Nome da versão atual.<br>• Atualizado em: Data em que a instância foi atualizada para a versão atual<br>• Fim da vida útil: Link para KB0610454 para obter mais informações sobre o fim da vida útil |
| Versão da prévia | As informações sobre a versão de visualização são exibidas. Se você não visualizou nenhuma versão, deverá selecionar uma versão para visualização e clicar em **Ir** . Se você já visualizou uma versão, as informações a seguir serão exibidas. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | • Visualização criada: Data em que a visualização foi criada<br>• Exibir detalhes da visualização: Link para o formulário de Visualização de upgrade<br><br>**Nota:** Clique em **Atualizar visualização** se você quiser gerar novamente uma nova visualização da mesma versão de destino. Clicando em **Atualizar visualização** gera novamente a lista ignorada, os registros revertidos não serão ignorados. Se você revisou e manteve alguns registros, eles serão substituídos assim que você clicar em **Atualizar visualização** . |
| Upgrade agendado | Nome do próximo upgrade que foi programado para iniciar. Se não houver nenhum upgrade programado no momento, o cartão mostrará Nenhum upgrade agendado.<br><br>**Nota:** Este cartão pode ter mensagens diferentes, dependendo da programação do upgrade.<br><br>Se houver um upgrade programado, as informações a seguir serão exibidas.<br><br>• Duração estimada do upgrade: Duração estimada necessária para concluir o upgrade programado<br><br>**Nota:** Se este for o seu primeiro upgrade, não haverá informações sobre a duração estimada do upgrade.<br><br>• Próximo upgrade programado: Data e hora em que o próximo upgrade foi programado para iniciar. |
| Descubra o que há de novo e o que mudou | Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem quando você clica em **Ir** para visualizar a versão de upgrade.<br><br>• Correções de problemas: Correções feitas desde a última versão de upgrade<br>• Notas de versão personalizadas: Resumo das notas de versão da versão visualizada<br>• Artigos de erros conhecidos: Erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos |

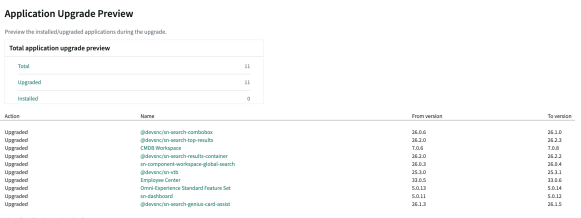
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | **Nota:** Esses links não serão exibidos se você não tiver visualizado nenhum upgrade. |
| Previsão de lista ignorada<br><br>**Nota:** Se você estiver usando o plano de upgrade, o nome do cartão mudará para Previsão de lista ignorada com planos. | Informações sobre os registros ignorados previstos. Consulte Visualizar mudanças previstas para obter mais detalhes.<br><br>• Total de mudanças de registro: Número total de registros que estão previstos para mudar quando o upgrade ocorre. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos conhecidos como registros ignorados previstos.<br><br>Revisar mudanças: Link para a lista de registros que foram alterados e podem ser revisados<br><br>• Registros ignorados previstos: Número total de registros que foram previstos para serem ignorados.<br>◦ Total: Total de registros ignorados previstos<br>◦ Para revisar: Registros ignorados previstos a serem revisados<br>◦ Revisado: Registros ignorados previstos que foram revisados<br>◦ Resolvido: Registros ignorados previstos que foram resolvidos pela implementação das regras<br><br>**Nota:** Esta entrada aparece no cartão somente quando as regras são executadas nos registros ignorados. Você também verá um link para criar uma regra de registro ignorada se não houver regras existentes ou se as regras existentes não forem executadas.<br><br>**Nota:** As regras de registro ignoradas e os planos de upgrade não podem ser implementados juntos. Para obter mais informações, consulte Execute uma regra de registro ignorada automaticamente.<br><br>• Registros ignorados previstos por prioridade: Gráfico de pizza para representar os registros ignorados previstos por prioridade.<br><br>**Nota:** Clique no gráfico de pizza para ver a lista de registros ignorados previstos. |

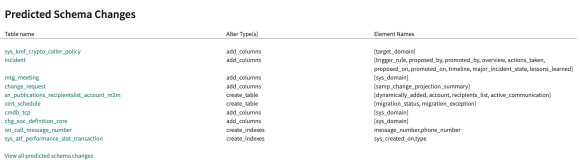
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>○ Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>○ Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>○ Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>○ Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>○ Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Todo o resto |
| Registros ignorados previstos por produto | Registros que foram previstos para serem ignorados e são classificados de acordo com suas famílias de produtos.<br> <br><br>**Nota:** Os produtos classificados na categoria Outro não têm nenhuma família de produtos específica. |
| Prévia do upgrade de aplicações | Previsão precisa nas instalações e upgrades para aplicações novas e existentes e para seus registros ignorados específicos. Ele informa o número total de aplicações que foram atualizadas ou instaladas.<br>**Nota:** A previsão de registros ignorados é refletida nos registros ignorados previstos por cartão de produto.<br>  <br><br>Por padrão, os detalhes de visualização de 10 aplicações são exibidos. Clique no link Exibir detalhes de visualização de todas as aplicações para exibir a lista inteira. Ele |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Nomes dos cartões | Descrição |
| --- | --- |
| | informa o nome da aplicação e as seguintes informações:<br>• Ação: A ação realizada na aplicação específica. Ele pode ser atualizado para as aplicações existentes ou instalado para as novas aplicações.<br>• Da versão: Informa a versão anterior da aplicação atualizada (aplicação existente).<br>**Nota:** Este campo ficará vazio se a aplicação for uma aplicação recém-instalada.<br>• Para a versão: Informa a versão atual para a qual a aplicação existente foi atualizada.<br>**Nota:** Este campo mostra a versão atual da aplicação recém-instalada. |
| Mudanças previstas do esquema | Previsão sobre o tipo de mudanças no banco de dados com base no upgrade em sua instância.<br>  <br>Predicted Schema Changes<br>Table name / Alter Type(s) / Element Names<br>sys_knf_crypto_caller_policy — add_columns — [target_domain]<br>incident — add_columns — [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned]<br>mtg_meeting — add_columns — [sys_domain]<br>change_request — add_columns — [samp_change_projection_summary]<br>sn_publications_recipientslist_account_m2m — create_table — [dynamically_added, account, recipients_list, active_communication]<br>cert_schedule — create_table — [migration_status, migration_exception]<br>cmdb_sig — add_columns — [sys_domain]<br>cfg_scc_definition_core — add_columns — [sys_domain]<br>on_call_message_number — create_indexes — message_number,phone_number<br>sys_atf_performance_stat_transaction — create_indexes — sys_created_on,type<br>View all predicted schema changes<br>Por padrão, 10 mudanças de esquema previstas são exibidas. Clique no link Exibir todas as mudanças de esquema previstas para exibir a lista inteira. Mudanças como novas colunas, novas tabelas e novos índices são capturadas nesta seção. |
| Resultados do Automated Test Framework (ATF) | Percentual de aprovação em testes ATF executados nos últimos 30 dias.<br>• Execução de ATF mais recente: Data e hora em que os testes de ATF recentes foram executados<br>• Exibir resultados do ATF: Link para mostrar mais informações sobre os resultados recentes do ATF<br>**Nota:** Apenas os testes concluídos e aprovados são considerados para os resultados do ATF. Se um teste for executado mais de uma vez, somente a execução recente será considerada nos resultados. |

Para obter mais informações, consulte Fazer upgrade da ferramenta Visualização em Gestão de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Explore o upgrade do Editor de regras de registro ignorado em Gestão de upgrade

Configure regras de registro ignorado com o uso do Editor de regras de registro ignorado de upgrade para automatizar ou facilitar a resolução de inconsistências de dados decorrentes do processo de upgrade.

Formule regras de resolução automatizadas para mitigar possíveis conflitos de personalização após um upgrade. Essas regras podem ser configuradas para serem executadas de forma autônoma durante o processo de upgrade ou iniciadas manualmente após o upgrade.

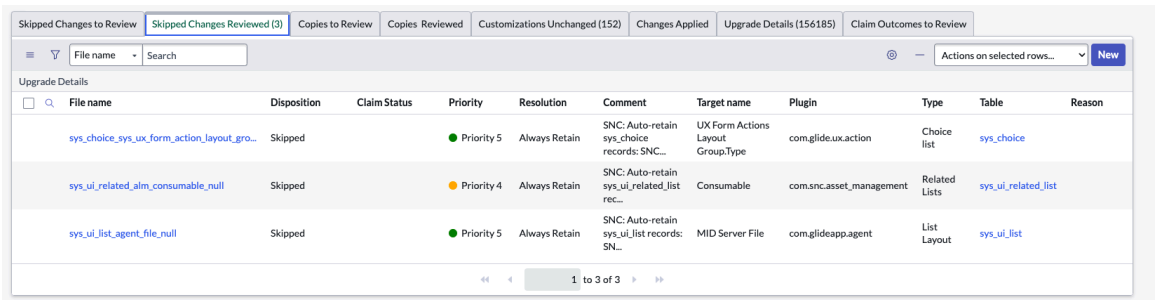
A partir da versão Xanadu, novas regras ignoradas foram introduzidas por padrão para ajudar você a reter automaticamente determinadas personalizações durante o processo de upgrade. Isso elimina a necessidade de revisão manual dos registros ignorados gerados durante o processo de upgrade.

A lista de tabelas a partir das quais, se algum registro ignorado estiver sendo gerado como um arquivo de metadados, as personalizações serão mantidas por padrão com as novas regras ignoradas:

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- set_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

**Nota:** Para a tabela wf_workflow_version, as novas regras ignoradas definem automaticamente os registros ignorados gerados como **Manter minhas modificações (Sempre reter)** . Essa tabela é geralmente usada para mudanças de configuração e não precisa ser revisada.

Os registros ignorados que são mantidos automaticamente pelas regras ignoradas padrão são encontrados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.




**Nota:** Você também pode encontrar um comentário para cada registro ignorado retido para mostrar a tabela relacionada a partir da qual ele foi gerado durante o processo de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Fazer upgrade da ferramenta Editor de regras de registro ignoradas em Gestão de upgrade.

### Explore o plano de upgrade em Gestão de upgrade

O Plano de upgrade automatiza a instalação de aplicações durante upgrades, fornecendo uma experiência de upgrade perfeita. Defina aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância e acelere o processo de upgrade.

Navegue até Plano de upgrade usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |

Você precisará das seguintes instâncias para usar o plano de upgrade.

- Instância do construtor: Crie seu plano de upgrade
- Instância do consumidor: Implemente o plano de upgrade criado

**Nota:** Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como sua instância do construtor. Você deve instalar o plano de upgrade antes de fazer upgrade da instância do consumidor. Consulte Propriedades do plano de upgrade para obter mais detalhes.

Quando você faz upgrade de uma instância, as resoluções são ignoradas e as personalizações geralmente são carregadas após o upgrade. Isso causa o detalhamento temporário dos recursos até que sejam totalmente carregados. Tarefas como confirmar conjuntos de atualizações, instalar novos plug-ins e aplicações e várias atualizações também são demoradas. Use o recurso Plano de upgrade para automatizar essas tarefas pós-upgrade rastreando suas ações e reproduzindo as etapas em todas as instâncias necessárias. Você não precisa aplicar manualmente tarefas pós-upgrade, o que ajuda a reduzir o tempo de inatividade.

**Nota:** Após atualizar para a versão mais recente, você verá alguns registros ignorados. Alguns desses registros já serão marcados como revisados e alguns deles precisarão ser revisados.

A partir do Yokohama Versão, personalizações e registros ignorados não fazem parte do Plano de upgrade, por padrão. Você pode optar por incluir as personalizações e os registros ignorados junto com as instalações do app no Plano de upgrade habilitando a propriedade theglide.upgrade.plan.include.skips. Esta propriedade controla quando ignorados e personalizações são incluídos quando você cria ou atualiza um plano de upgrade.

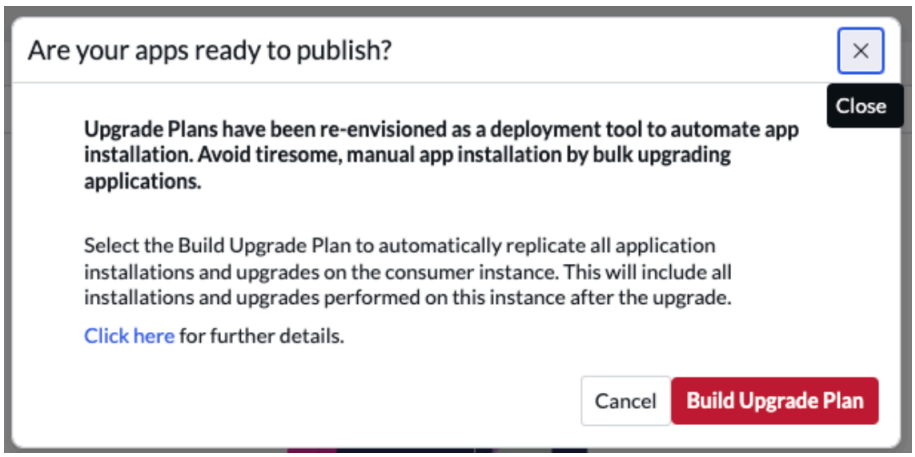
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **VERDADEIRO** , Ignorados e personalizações são incluídos quando um Plano de upgrade é criado ou atualizado
- Quando a propriedade glide.upgrade.plan.include.skips é **FALSO** , Ignorados e personalizações não são incluídos quando um Plano de upgrade é criado ou atualizado. Esta propriedade foi definida como falsa por padrão.

Você verá uma das seguintes mensagens modais, dependendo do cenário:

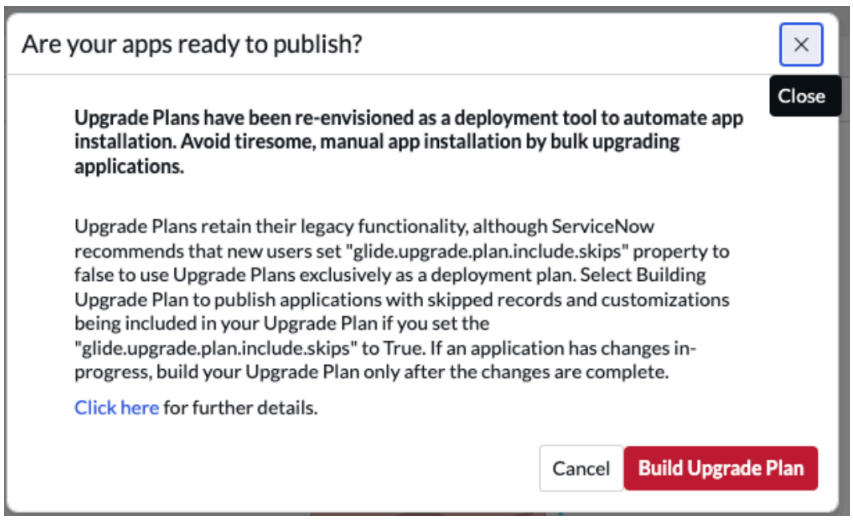
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

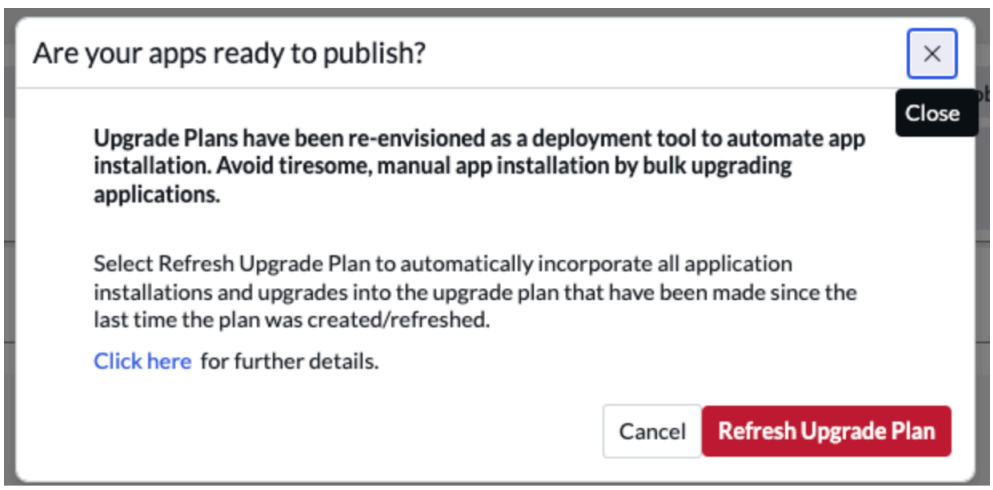
- Usuário pela primeira vez: Quando você está criando seu plano de upgrade pela primeira vez (a propriedade está desabilitada por padrão)




- Criando o plano de upgrade com a propriedade habilitada



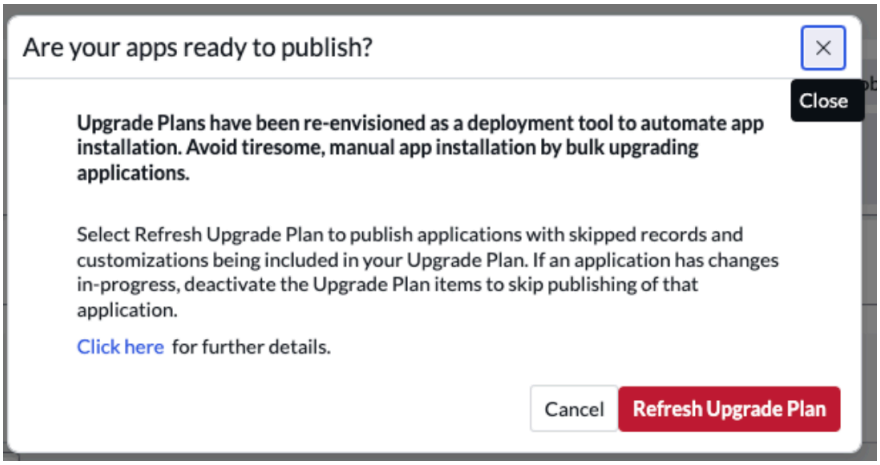

- Atualizar o plano de upgrade com a propriedade desabilitada (padrão)




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizando o plano de upgrade com a propriedade habilitada




## Vantagens do plano de upgrade em relação aos conjuntos de atualizações

Você pode fazer o seguinte usando os planos de upgrade:

- Junto com a resolução de registro ignorada, você também pode rastrear a instalação do app e do plug-in.

  **Nota:** Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade. O plano de upgrade captura todos os registros ignorados, independentemente de serem revisados ou não e modificados ou não. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados deverão ser revisados.

- A otimização da tabela muda usando a inicialização em lote.
- Gerencie suas personalizações usando o Repositório de aplicações.

**Nota:** É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. Quando você cria um plano de upgrade em uma instância do construtor, ele é criado exatamente com a mesma versão da instância do construtor (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o upgrade da nova instância. No caso de instâncias do consumidor, quando você instala o plano de upgrade, sua versão deve corresponder exatamente à versão da instância do consumidor.

## Persona

Se você estiver usando o repositório de apps para desenvolvimento de aplicações ativas, use o Plano de upgrade para acelerar seus upgrades.

**Nota:** No momento, você estiver usando os Conjuntos de atualizações e quiser catapultar seu processo de upgrade, use o recurso Plano de upgrade.

## Considerações de design

A seguir estão as considerações importantes ao trabalhar com o Plano de upgrade:

- Cada novo upgrade de instância requer seu próprio plano de upgrade. Ele não pode ser compartilhado entre upgrades.
- É compatível com apenas uma instância do construtor para criar o plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plano de upgrade não pode ser desinstalado em uma instância do consumidor. Você pode reverter todo o upgrade, mas não parcialmente.
- O escopo dos arquivos movidos para **Personalizações globais - Plano de upgrade** a aplicação por plano de upgrade ainda é global.
- Durante um upgrade, somente os itens do plano de upgrade com **Pronto** e. **Verdadeiro** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.
- Os conjuntos de upgrade não podem ser incluídos no plano de upgrade.
- Plug-ins somente de manutenção não são permitidos no plano de upgrade.
- Configure sua instância como uma instância do construtor antes de instalar novas aplicações e plug-ins ou durante ignorar resoluções. Caso contrário, as ações não serão capturadas pelo plano de upgrade.
- Você não pode exibir a lista de personalizações na exibição Itens do plano de upgrade. Você pode navegar até as respectivas tabelas para garantir se a personalização foi capturada.

Consulte KB1271313 para obter mais informações.

## Operações em segundo plano do plano de upgrade

Durante a criação do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- Os registros ignorados são empacotados e carregados no Repositório de aplicações na forma de personalização global de aplicações e aplicações. A seguir estão os 3 tipos de apps criados pelo plano de upgrade na sua instância e no repositório de apps.

  **Nota:** Depois que a embalagem estiver concluída, você poderá escolher os itens do Plano de upgrade. Um Plano de upgrade funciona no nível do escopo, portanto, ele captura tudo e o publica no repositório.

  - Os registros globais são empacotados no app do plano de upgrade de personalização global e publicados no repositório de apps.
  - Os registros ignorados com escopo são empacotados nos respectivos pacotes de personalização do app.
  - Quando o plano de upgrade é publicado, uma aplicação global é criada, por exemplo, **Plano de upgrade - Nome da versão** .
- Os recursos da ServiceNow existentes, como Aplicação global e Personalização de aplicações, são usados como contêineres de aplicações que podem ser instalados em todas as instâncias necessárias. Para obter mais informações, consulte Legado - Gestão global de arquivos de aplicações e Escopo da aplicação .
- Se você instalar quaisquer aplicações ou plug-ins, eles também serão capturados no plano de upgrade. Mas, como são itens do ciclo de vida da aplicação, eles nunca são enviados para o repositório de aplicações.

Durante o consumo do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- No início, o plano de upgrade é validado e, em seguida, a origem do repositório de apps é baixada.
- Quando a origem é baixada, o app é movido para o estado pronto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Somente os itens do plano de upgrade com **Pronto** e. **Verdadeiro** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.

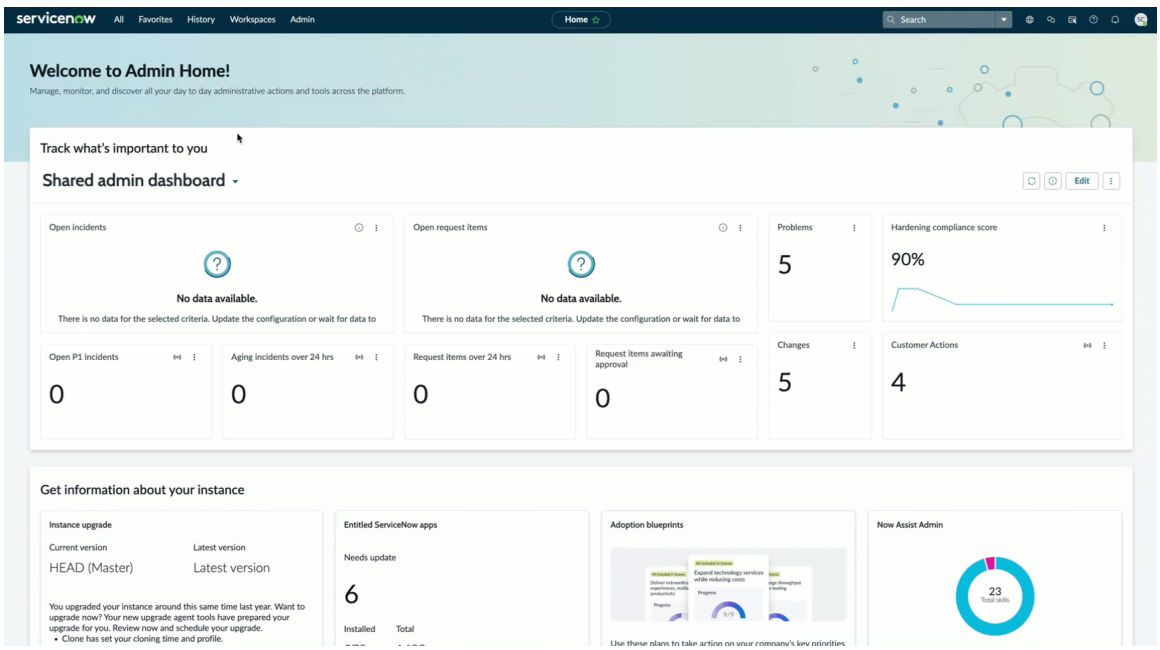
- Visualização automática do plano de upgrade.

Para obter mais informações, consulte Ferramenta Planos de upgrade em Gestão de upgrade.

### Upgrade guiado

Faça upgrade da sua instância sem esforço com o processo guiado.

Para simplificar o processo de upgrade, siga as etapas de configuração assistida descritas em Upgrade guiado de acesso em uma instância de não produção e. Acesse o upgrade guiado em uma instância de produção. Antes de começar, certifique-se de estar conectado como administrador. Esta ferramenta intuitiva orienta você pelas atividades necessárias de pré e pós-upgrade e pelas tarefas de upgrade da instância, garantindo uma transição perfeita para a versão mais recente.




**Nota:** O GIF ilustra o acesso ao recurso de upgrade guiado em uma instância de não produção. O processo é o mesmo para instâncias de produção e de não produção.

## Como usar o Gestão de upgrade

Use Gestão de upgrade experiência para acessar todas as ferramentas, informações e configuração assistida para um upgrade tranquilo em sua instância.

Consulte o seguinte para obter uma experiência de upgrade perfeita.

### Gestão de upgrade ferramentas

Acesse todas as ferramentas necessárias que você pode precisar para uma experiência de upgrade perfeita em sua instância.

Você pode acessar as seguintes ferramentas no Gestão de upgrade.

**Nota:** As ferramentas disponíveis em Gestão de upgrade são iguais para instâncias de subprodução e produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Gerador de testes ATF e ferramenta Cloud Runner em Gestão de upgrade

Aproveite o poder do Gerador de testes ATF e do Cloud Runner da ServiceNow para criar testes de regressão inteligentes e abrangentes.

Você pode obter o seguinte usando o ATF Test Generator e a aplicação de armazenamento Cloud Runner.

- Aproveita a IA da ServiceNow para criar automaticamente testes de regressão personalizados para instâncias específicas.
- Integra-se perfeitamente com a estrutura ATF existente, garantindo uma experiência do usuário tranquila.
- O Cloud Runner da ServiceNow permite que você execute testes ATF em um navegador autônomo, eliminando a necessidade de configuração local.
- A geração inteligente de testes ajuda a garantir cobertura de testes abrangente para suas aplicações.
- A criação automatizada de testes e a execução baseada em nuvem reduzem significativamente o tempo e o esforço de teste.
- A geração de testes com IA minimiza o erro humano e melhora a confiabilidade dos resultados de testes.
- Fluxos de trabalho simplificados e execução de testes eficiente otimizam seu processo de testes.

Para obter mais informações, consulte Gerador de testes e Cloud Runner ATF .

### Ferramenta de clonagem em Gestão de upgrade

Utilize a aplicação Clone do sistema para duplicar um banco de dados inteiro de uma instância para outra. Esse processo de clonagem, comumente empregado para replicar uma instância de produção para testes de pré-produção, aproveita o backup noturno mais recente como fonte de dados.

Você pode obter o seguinte usando a ferramenta Clone do sistema:

- Clone uma instância da ServiceNow para uma instância de destino.
- Clone uma instância da ServiceNow para uma instância de destino que executa uma versão diferente.
- Clone uma instância da ServiceNow de um backup.
- Clone uma instância da ServiceNow em uma instância de produção.

Para obter mais informações, consulte Clonar (IU legada).

### Ferramenta Histórico de upgrades em Gestão de upgrade

Utilize o módulo Histórico de upgrades para manter um registro abrangente de todos os upgrades realizados em uma instância. Acesse relatórios detalhados para versões de upgrade históricas e recentes para facilitar a análise e a solução de problemas.

Para obter mais informações, consulte Revisando o histórico de upgrades.

### Revisando o histórico de upgrades

O módulo Histórico de upgrades rastreia todos os upgrades feitos em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Histórico de upgrades relacionados : Use as listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade
- Exibição do Visual Task Board (VTB) dos registros ignorados : Use a exibição VTB para ver o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados

### Revise registros ignorados usando listas relacionadas

Use listas relacionadas diferentes para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |

   Uma lista de upgrades é exibida.

2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.
3. Selecione qualquer uma das listas relacionadas a seguir para revisar os registros ignorados.

   **Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão**

   Resolva os registros de atualização ignorados rastreando-os e revisando-os na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão. Para impedir que suas personalizações sejam substituídas durante upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Consulte Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução para obter mais informações.

   **Mudanças ignoradas revisadas na lista relacionada**

   Exiba a lista de registros ignorados revisados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e definir um **Status da resolução** Para um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

   **Lista relacionada Cópias para revisar**

   Cópias para revisão lista todos os registros que precisam ser revisados.

   **Copia a lista relacionada revisada**

   Cópias revisadas lista todos os registros que foram revisados.

   **Lista relacionada de personalização inalterada**

   As personalizações inalteradas listam todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas não houve mudanças desde o último upgrade. Consulte Reverta uma personalização para obter mais informações.

   **Mudanças aplicadas na lista relacionada**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas neste upgrade.

**Lista relacionada Resultados de sinistros a serem revisados**

Durante upgrades do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados a serem revisados e resolvidos.

**Lista relacionada de Detalhes do upgrade**

Os detalhes do upgrade listam todos os registros de detalhes do upgrade para este upgrade.

**Nota:** As listas relacionadas Cópias a serem revisadas e Cópias revisadas são listas relacionadas específicas da plataforma.

### Detalhes das listas relacionadas ao histórico de upgrades

A tabela a seguir fornece a descrição de cada campo em todas as listas relacionadas no módulo de histórico de upgrade.

**Detalhes das listas relacionadas**

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome de arquivo | O nome do arquivo tem uma descrição diferente para diferentes listas relacionadas<br>• Lista relacionada de mudanças ignoradas na Revisão: Nome do registro de detalhes do upgrade ignorado<br>• Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas: Nome do registro de detalhes do upgrade revisado<br>• Lista relacionada Cópias para revisão: Nome do registro que precisa ser revisado<br>• Lista relacionada de cópias revisadas: Nome do registro que foi revisado<br>• Lista relacionada inalterada de personalização: Nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar texto de comentário ou definir um status de resolução para ele<br>• Lista relacionada de mudanças aplicadas: Nome do arquivo de upgrade atual<br>• Lista relacionada Resultados de sinistros a serem revisados: Nome do registro detalhado de upgrade ignorado<br>• Lista relacionada aos detalhes do upgrade: Nome do arquivo de upgrade atual |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| | • Inserido: O sistema inseriu um novo registro.<br>• Atualizado: O sistema atualizou este registro.<br>• Excluído: O sistema excluiu este registro.<br>• Ignorado: O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações.<br>• Erro ignorado: O sistema não tinha o upgrade neste arquivo, mas ignorado devido a motivos como o registro já existe no sistema em um escopo diferente ou a existência de uma propriedade do sistema.<br>**Nota:** Isso é editável somente por um maint.<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base.<br>• Tabela não encontrada: O sistema não conseguiu encontrar a tabela que contém este registro.<br>• Inalterado: O sistema não mudou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão.<br>• Mesclagem manual ignorada: O sistema não mudou este registro porque a atualização requer intervenção manual.<br>• Aplicar uma vez ignorado: O sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.<br>• Não mais recente: O sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade. |
| Prioridade | Importância relativa do conflito que causou o salto. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Motivo | Informa o motivo pelo qual um registro específico foi movido para a disposição Erro ignorado. |
| Resolução | • Revisado<br>• Retido<br>• Revertido |
| Comentário | Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** para qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para futuros revisores. |
| Nome de destino | Nome do registro correspondente ao arquivo atual. |
| Plug-in | Plug-in que contém o registro. |
| Tipo | Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU). |
| Tabela | Tabela que contém o registro. |

### Reverta uma personalização

Para impedir que as personalizações sejam substituídas por upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados. Talvez você queira substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizados. O processo de upgrade ignora mudanças em objetos que têm entradas na tabela. O processo de upgrade não ignora objetos se somente os campos excluídos forem alterados.

### Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |

   Uma lista de upgrades é exibida.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Filtre a lista relacionada Detalhes do upgrade por **A disposição foi ignorada** .
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é verdadeiro** para retornar somente os objetos que foram alterados desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   . **Diferenças de arquivo** o campo exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique em **Reverter para o sistema de base** para substituir o objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - . **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplique as mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).

#### Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução

Revise o motivo de cada registro ignorado para resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você resolve uma atualização retendo a personalização ou mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

**Nota:** Os objetos que são personalizados e que não foram alterados no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação de sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de upgrade ignora as mudanças em objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Mantenha uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando mudanças do objeto atualizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto

### Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |

   Uma lista de upgrades é exibida.

2. Selecione a versão de software desejada.
3. Na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar, selecione o registro de atualização a ser resolvido. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas .
4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Diferenciar/Mesclar.

   Para revisar as diferenças, clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.

5. Execute uma das seguintes ações:

   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** para qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação para futuros revisores.

#### Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize. | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado e retido** .<br><br>O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para Mudanças ignoradas revisadas. |
| Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado. | **a.** Clique em **Resolver conflitos** Para navegar até o formulário Resolver conflitos.<br>**b.** Revise as diferenças.<br>**c.** Para mesclar um campo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| | ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo.<br>▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.<br>▪ Após mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar** .<br>Após mesclar as mudanças de personalização:<br>○ O Status da resolução muda para Revisado e mesclado.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade. | Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para o sistema de base** .<br>○ **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .<br>○ **Status da resolução** muda para **Revisado e revertido** .<br>○ O sistema cria um registro de Atualização do cliente.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.<br>**Nota:** Após reverter uma personalização, você pode clicar em a qualquer momento **Reaplique as mudanças** para reaplicar a personalização. |
| Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto. | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado** . O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Deixe na lista Ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro. | Em **Resolução** escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. |

6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Resultado**
Somente atualizações ignoradas com um **Status da resolução** de **Não revisado** Ou sem um conjunto de resoluções aparecem na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. Qualquer ação que você executar que mude o. **Status da resolução** para um valor diferente de **Não revisado** ou **--Nenhum--** Remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

### Quadro de tarefas visual (VTB) de registros ignorados

Exiba o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados usando a exibição do Visual Task Board (VTB). Um registro de histórico de upgrade é criado para cada upgrade executado.

Para exibir o relatório de histórico, navegue até Histórico de upgrades usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |

Você pode selecionar um upgrade na lista para exibir os detalhes do histórico de upgrades. Clique em **VTB de registro ignorado** Link relacionado para exibir e gerenciar os registros ignorados no VTB.

**Nota:** . **VTB de registro ignorado** o link relacionado aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

### Detalhes do VTB do histórico de upgrades

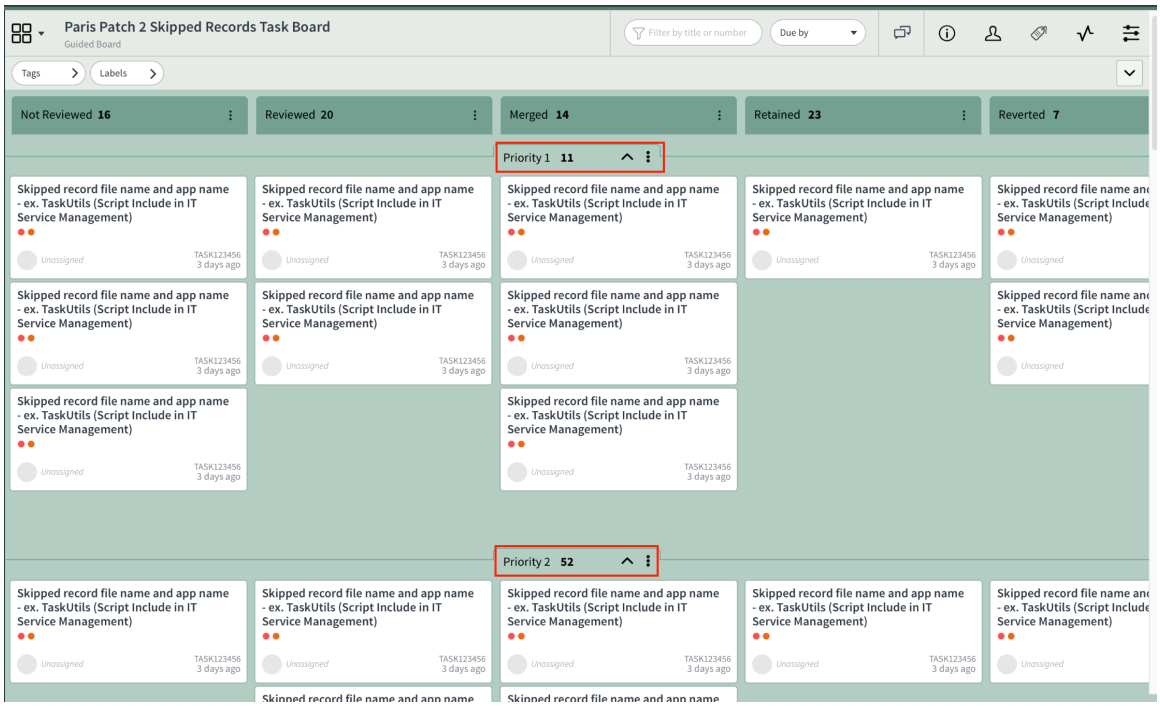
| Campo | Descrição |
|---|---|
| Não revisado | Tarefas que não foram revisadas |
| Revisado | Tarefas que foram revisadas |
| Mesclados | Tarefas que têm as mudanças antigas e novas |
| Retido | Tarefas que mantiveram as atualizações do upgrade mais recente |
| Revertido | Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base |

Os registros ignorados são priorizados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

- Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais
- Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais
- Prioridade 3: Relatórios e muito mais
- Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais
- Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




### Formulário de tarefa de histórico de upgrades

Você pode atualizar informações sobre uma tarefa de registro ignorada usando o formulário Tarefa de histórico de upgrade.

Para fazer mudanças em uma tarefa de registro ignorada, clique no link de um número de tarefa em uma tarefa via VTB.

#### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descrição resumida | Descrição sobre a tarefa |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Disposição | A disposição é ignorada porque o quadro de tarefas é somente para registros ignorados. O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações. |
| Tipo | Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade. |
| Estado | Estado dos arquivos. |

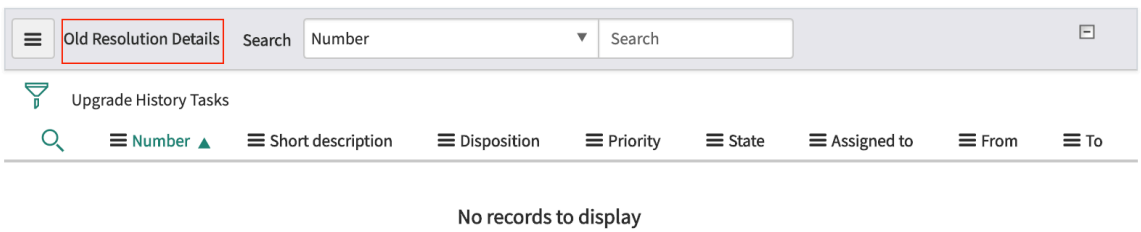
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Não revisado: Tarefas que não foram revisadas<br>• Revisado: Tarefas que foram revisadas<br>• Merged: Tarefas que têm as mudanças antigas e novas<br>• Retido: Tarefas que mantiveram as atualizações do upgrade mais recente<br>• Revertido: Tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base |
| Anotações de trabalho | Anotações sobre a tarefa de registro ignorada |
| Atualizar | Botão para atualizar a tarefa de registro ignorada |
| Resolver Conflitos | Botão para resolver conflitos revisando as diferenças |
| Reverter para Sistema de Base | Botão para reverter as personalizações |
| Excluir | Botão para excluir a tarefa de registro ignorada |

A lista relacionada Detalhes da resolução antiga mostra as ações realizadas na versão de upgrade




anterior.

### Lista relacionada Detalhes da resolução antiga

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número | Número da tarefa do arquivo ignorado em que algumas ações foram realizadas na versão de upgrade anterior. |
| Descrição resumida | Descrição sobre a tarefa |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade anterior |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>**1.** (prioridade mais alta): conteúdo xml<br>**2.** script ou script_plain<br>**3.** conteúdo html |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Lista relacionada Detalhes da resolução antiga

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set<br>**5.** (prioridade mais baixa): outro |
| Estado | Estado dos arquivos.<br>• Não revisado: Tarefas que não foram revisadas<br>• Revisado: Tarefas que foram revisadas<br>• Revisado e mesclado: Tarefas que foram revisadas e têm as mudanças antigas e novas<br>• Revisado e retido: Tarefas que foram revisadas e mantiveram as atualizações do upgrade mais recente<br>• Revisado e revertido: Tarefas que foram revisadas e reverteram suas mudanças no sistema de base |
| Atribuição a | Nome do usuário atribuído |
| De | Versão anterior anterior |
| Para | Versão atual anterior |

### Lista relacionada Resoluções anteriores

A lista relacionada Resoluções anteriores mostra o histórico do registro ignorado selecionado. Você pode ver quais resoluções foram feitas com o registro ignorado selecionado nas atualizações anteriores.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de arquivo | Nome do registro ignorado. |
| Disposição | A disposição é ignorada porque a lista relacionada é somente para registros ignorados. |
| Prioridade | Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do formulário da tarefa de Histórico de upgrades

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Resolução | A resolução feita nos upgrades anteriores |
| Nome de destino | Nome do registro que você vê na IU, em oposição ao sys_update_name, que é o nome subjacente que tem a tabela e o sys_id |
| Tipo | Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade. |
| Tabela | A tabela à qual o registro ignorado pertence. |

### Atualize rótulos padrão na exibição VTB

Filtre registros ignorados no quadro de tarefas do VTB com a implementação de rótulos codificados por cores. Você pode filtrar os registros ignorados atribuindo uma cor a cada um dos produtos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até Histórico de upgrades usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Histórico de upgrades**. |

   Uma lista de upgrades é exibida.

2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário Upgrades do sistema é exibido.

3. Clique em **VTB de registro ignorado** Link relacionado para exibir o status de resolução dos registros ignorados no VTB.

   **Nota:** . **VTB de registro ignorado** o link relacionado aparece somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

   A exibição VTB do status de resolução dos registros ignorados é exibida.

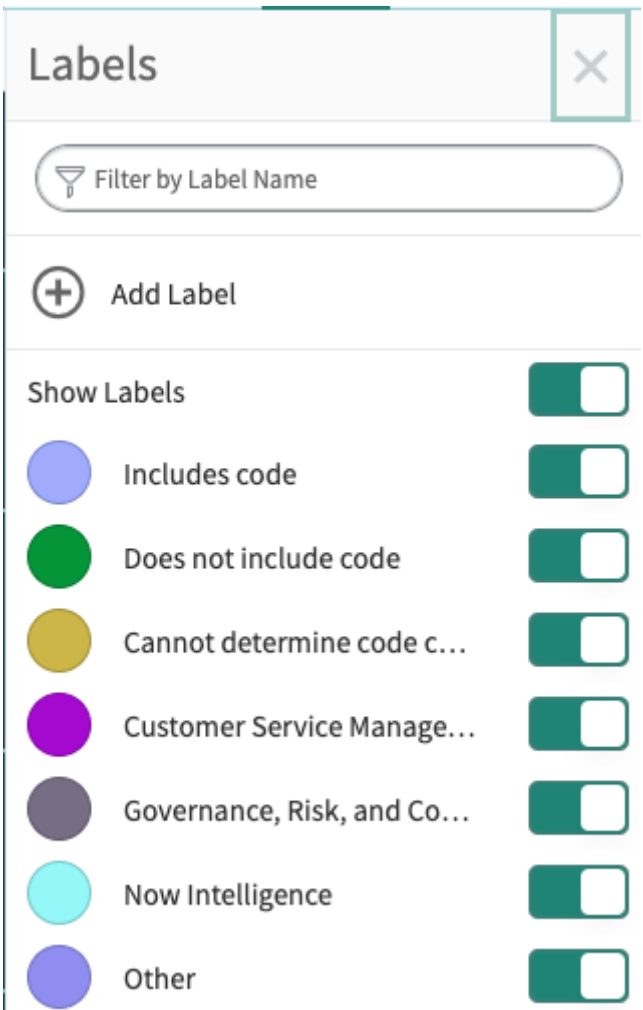
4. Clique em **Rótulos** para mostrar os rótulos padrão.
   Os rótulos padrão consistem em incluir códigos, não inclui código e outras categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** As categorias Incluir e Não inclui códigos indicam se há alguma mudança no código dos registros ignorados. Todos os produtos se enquadram em outra categoria de rótulos. Os rótulos do produto são atribuídos com cores diferentes. As tarefas são atribuídas com base nas cores do rótulo dos produtos.

5. **Opcional:** Para adicionar um rótulo, clique em **Adicionar rótulo** .
   Insira o nome do rótulo que você deseja criar. Você também pode mudar a cor de um rótulo clicando no círculo de cores.




(Optional)

**Nota:** Os novos rótulos e cores são salvos somente para o quadro de tarefas visual atual e não são acumulados para o próximo quadro atualizado. Se você quiser que as novas atualizações de rótulo apareçam no próximo quadro atualizado, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**. Defina as cores conforme necessário e as cores atualizadas começam a aparecer no próximo quadro gerado.

## O que Fazer Depois

Clique em um registro ignorado no VTB para atualizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Formulário de tarefa de histórico de upgrades.

### Exibir histórico de importação

Exiba seu histórico de importação acessando **Histórico de importação da minha aplicação** módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Meu histórico de importações de aplicações**.
   A lista de registros de histórico de importação em sua instância é exibida.
2. Selecione uma das importações na lista para obter mais informações sobre essa importação.
   A exibição do formulário do registro sys_upgrade_history é exibida.

**Nota:** Para saber mais sobre como importar do Controle de código-fonte, consulte ServiceNow Studio . Quando a importação estiver concluída, use **Histórico de importação da minha aplicação** módulo para exibir o histórico de importação.

## Acesso rápido a plug-ins e registros de histórico

Reduza o tempo de navegação acessando diretamente plug-ins, registros do histórico de instalação da aplicação e registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações. Os filtros para os plug-ins e registros de histórico são implementados automaticamente nas exibições de plug-ins e registros de histórico.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

**Registros do histórico de instalação da aplicação e plug-ins**

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in**.
2. Selecione qualquer um dos plug-ins ou registros de histórico para acessá-los diretamente.

**Registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações**

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações a confirmar**.
2. Selecione qualquer um dos conjuntos de atualizações para exibir diretamente o histórico de confirmações desse conjunto de atualizações.

## Explorar o log do histórico de upgrades

Reduza o tempo de processamento extraindo todos os logs relacionados ao upgrade em um arquivo separado chamado database-upgrade_<timestamp>.log. Você também pode compactar o arquivo e anexá-lo ao histórico de upgrade.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o upgrade é iniciado, as mensagens de log de upgrade são gravadas no arquivo localhost_log e no arquivo database-upgrade_<timestamp>.log. Quando o upgrade é concluído, o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log é carregado na tabela de histórico de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Utilitários**.

   **Nota:** Você pode implementar esta etapa para exibir o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log extraído somente após a conclusão do upgrade.

2. Clique em **Download do arquivo de log do nó** .
   O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log aparece na lista de arquivos de log.

   **Nota:** O arquivo localhost_log consiste em todos os logs. O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log consiste somente em logs relacionados ao upgrade.

   O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log será exibido somente se `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` A propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, o `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` Está definido como verdadeiro.

3. Ir para **Administrador** > **Console de gestão de upgrade** > **Histórico de upgrades**.
   Uma lista de upgrades é exibida.
4. Clique no upgrade necessário na lista.
   Você pode ver que o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log é anexado automaticamente ao upgrade.

   **Nota:** O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log será anexado somente se `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` A propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, o `glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled` Está definido como verdadeiro.

5. Baixe o arquivo database-upgrade_<timestamp>.log compactado.

   **Nota:** O arquivo database-upgrade_<timestamp>.log foi compactado para reduzir o tempo de download.

### Fazer upgrade da ferramenta Monitor em Gestão de upgrade

Aproveite o Monitor de upgrade para programar upgrades, monitorar o andamento e analisar os resultados pós-upgrade, incluindo a resolução de conflitos.

## Programação e monitoramento de um upgrade

Use o módulo Monitor de upgrade para programar e monitorar o status de um upgrade contínuo em sua instância. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância depois que o upgrade for concluído.

- Monitorando um upgrade : Monitore o andamento de um upgrade em andamento em sua instância
- Processe a lista de registros ignorados : Resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro processando a lista de registros ignorados
- Resolva conflitos de um registro : Resolver conflitos entre seu registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade

### Monitore um upgrade para uma instância

Monitore o andamento de um upgrade contínuo em uma instância com o Monitor de upgrade. Quando o upgrade estiver concluído, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de resumo do upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até Atualizar Monitor usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |

**Nota:** Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para a página Monitor de upgrade.

Uma lista de upgrades é exibida.

2. Monitore o andamento do upgrade.
Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o relatório de resumo do upgrade completo.

**Nota:** Agora você pode exibir o status de cada fase do processo de upgrade. Para obter mais informações, consulte Andamento de upgrade.

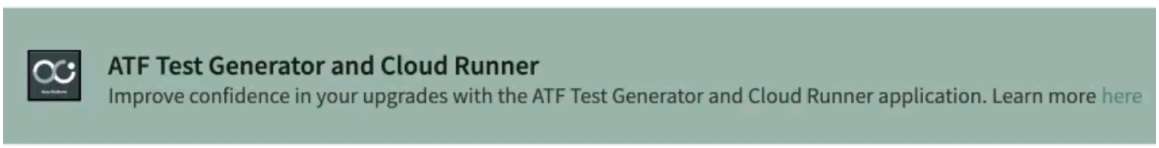
## O que Fazer Depois

No Relatório de resumo de upgrade, resolva todos os conflitos que impediu que o sistema atualizasse registros.

### Andamento de upgrade

Quando um upgrade está em andamento, o andamento do upgrade exibe barras de andamento e outras informações para ajudar você a monitorar o processo.

Você pode exibir o status de cada uma das fases durante um processo de upgrade. Ele ajuda você a saber exatamente em que fase você está em qualquer ponto do processo de upgrade.




Se você tiver o. Gerador de testes e Cloud Runner ATF aplicação da store instalada, você pode programar execuções de geração de testes a partir do Monitor de upgrade página. A mensagem acima aparece durante um processo de upgrade quando as seguintes condições são atendidas.

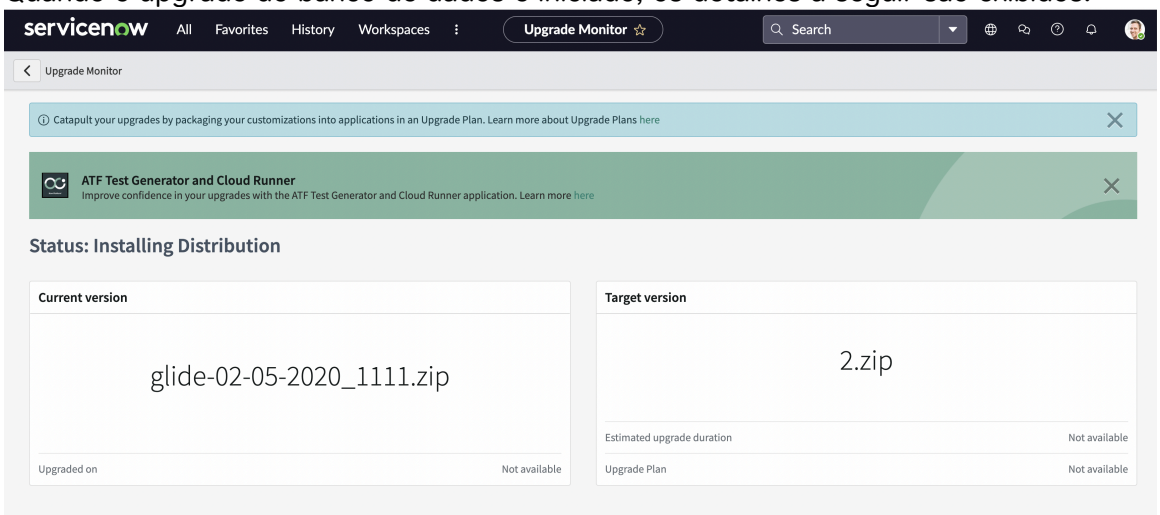
- O plug-in sn_atf_tg não está ativo.
- A instância não é uma instância do FED.
- A instância não é uma instância auto-hospedada.

**Nota:** Agora você pode fazer upgrade com confiança da sua instância usando ATF Test Generator e Cloud Runner app da store. Consulte Explorando Gerador de testes e Cloud Runner ATF para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o upgrade do banco de dados é iniciado, os detalhes a seguir são exibidos.




### Detalhes do andamento do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão atual | Versão atual da instância |
| Versão de destino | Versão de upgrade de destino da instância |
| Andamento de upgrade | Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O comprimento de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo. |
| Andamento do upgrade: Upgrade da plataforma | O sistema está aplicando upgrades a elementos que formam a base da plataforma. |
| Andamento do upgrade: Atualizando esquema | O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que exigem upgrade. Isso impede que o sistema faça upgrade da mesma tabela várias vezes. |
| Andamento do upgrade: Carregando plug-ins | O sistema está carregando plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados. |
| Andamento do upgrade: Concluído | O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores. |
| Detalhes | Mostra a atividade atual, uma barra de andamento da atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado no momento. |
| Upgrades de nó | A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Falha ou Inativo. |
| Nó | O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado. |
| Tempo de execução | Por quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver |

Tradução automática

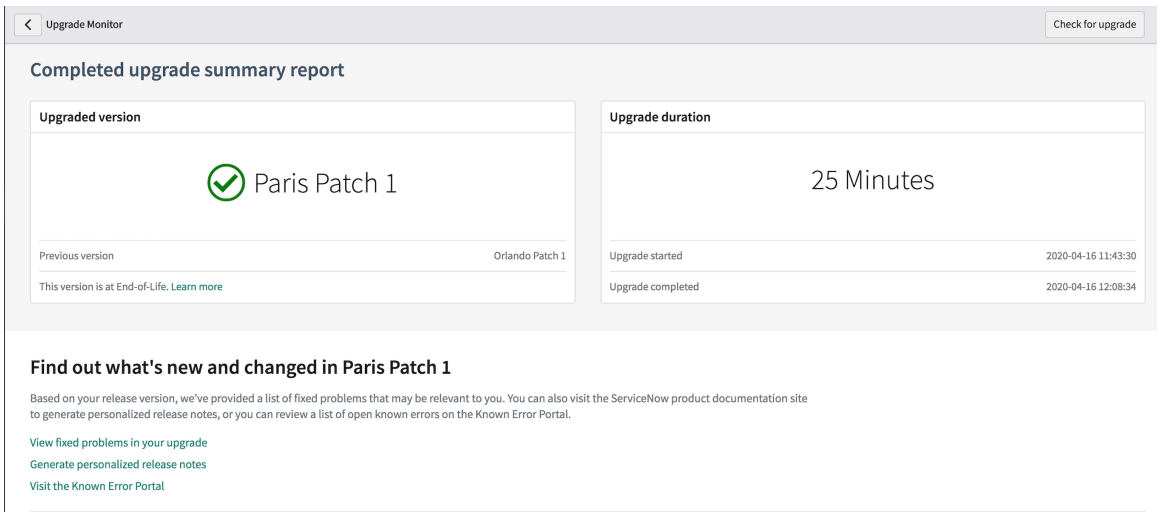
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do andamento do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará quanto tempo um nó ficou on-line antes de ficar off-line. |
| Versão | A compilação atual do nó selecionado (indicado pela seta). |
| Upgrade bem-sucedido | Quando o nó selecionado está on-line, mostra quanto tempo o nó está on-line. Se o nó selecionado estiver off-line, mostrará quanto tempo o nó esteve off-line. |

## Relatório de resumo de upgrades

O relatório Resumo do upgrade resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte do upgrade e fornece informações para ajudar a estimar o tempo para upgrades para outras instâncias.



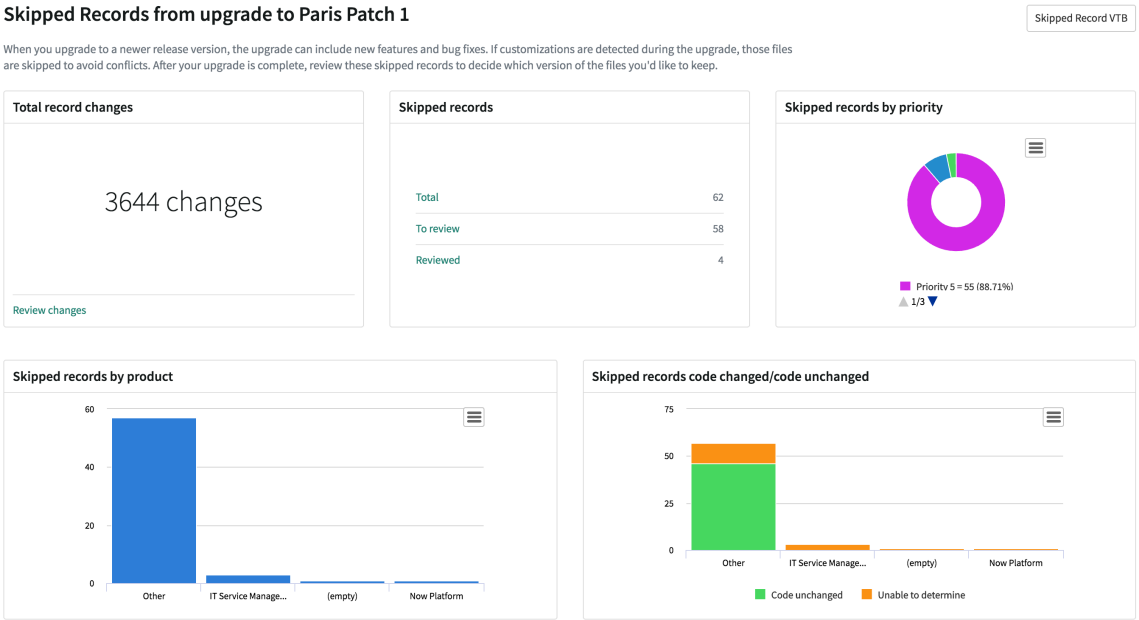

### Detalhes do resumo do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão atualizada | Versão para a qual a instância foi atualizada |
| Duração do upgrade | Tempo total necessário para fazer o upgrade |
| Descubra o que há de novo e o que mudou | Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de upgrade atual. Os três links a seguir aparecem.<br>• Correções de problemas: Correções feitas desde a última versão de upgrade<br>• Notas de versão personalizadas: Resumo das notas de versão da versão visualizada<br>• Artigos de erros conhecidos: Erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

# Registros ignorados




## Detalhes dos registros ignorados

| Campo | Valor de entrada |
| --- | --- |
| Total de mudanças de registro | Número total de registros que foram alterados desde a versão de upgrade anterior.<br><br>**Revise as mudanças** : A lista de registros que foram alterados pode ser revisada. Consulte Formulário de upgrade do sistema para obter mais detalhes. |
| Registros ignorados | Registros ignorados para impedir que suas personalizações sejam substituídas. Se forem encontradas personalizações em alguns registros durante o upgrade, esses registros serão ignorados.<br><br>Como administrador, você pode resolver cada atualização ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, você pode revisar o motivo de cada registro ignorado e, em seguida, manter a personalização ou reverter a personalização para o sistema de base. Se você optar por reverter algumas das personalizações para a versão base, esses registros serão enviados por meio do upgrade sem serem ignorados.<br>• **Total** : Total de registros ignorados<br>• **Para revisar** : Total de registros ignorados que ainda precisam ser revisados<br>• **Revisado** : Total de registros ignorados que foram revisados |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes dos registros ignorados

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Registros ignorados conforme a prioridade | A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Registros ignorados por produto | Os registros ignorados são classificados por nomes de produto |
| Código de registros ignorados alterado/código inalterado | Os registros ignorados são classificados dependendo se há mudanças no código ou não. |

**Nota:** Você pode clicar em **VTB de registro ignorado** Para exibir o status de resolução do upgrade atual com registros ignorados usando a exibição do Visual Task Board (VTB). Para obter mais informações, consulte Quadro de tarefas visual (VTB) de registros ignorados.

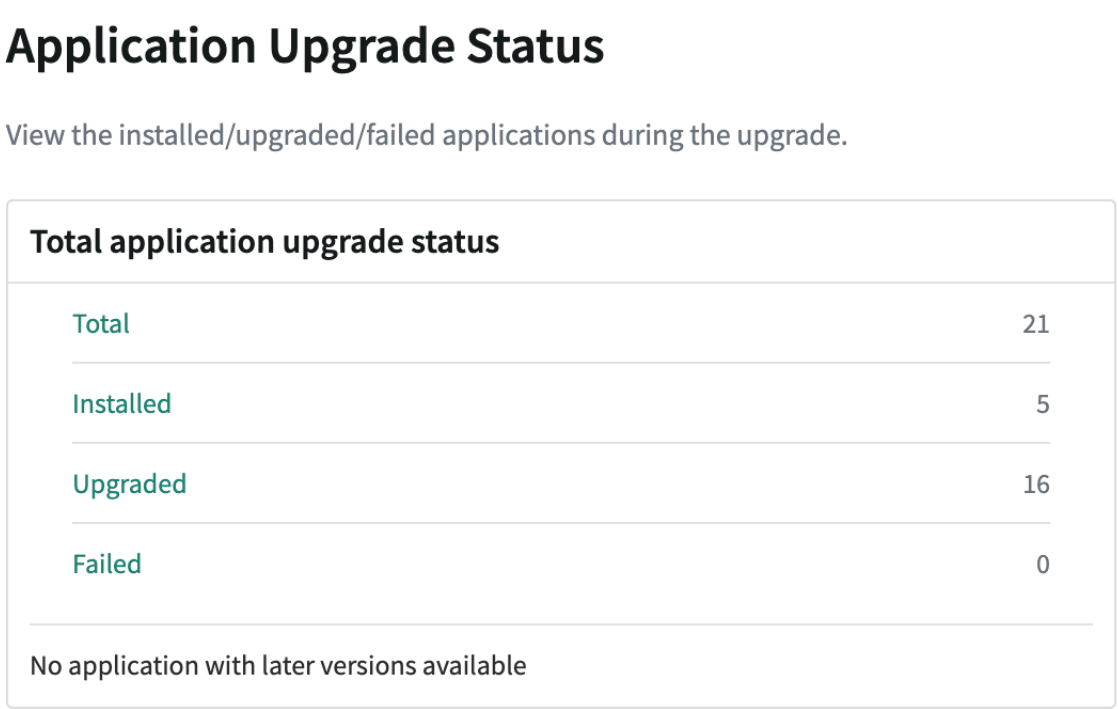
## Upgrades de nó

A seção Upgrades de nó mostra o status do upgrade de cada nó na instância. A cor do ícone indica o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones do nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Status do upgrade de aplicações




Você pode exibir a lista de aplicativos instalados e atualizados durante um upgrade. Ele também lista as aplicações que falharam ao instalar durante o processo.

**Nota:** . **Todas as aplicações estão nas versões mais recentes** a mensagem aparece somente quando todas as aplicações estão em suas versões mais recentes.

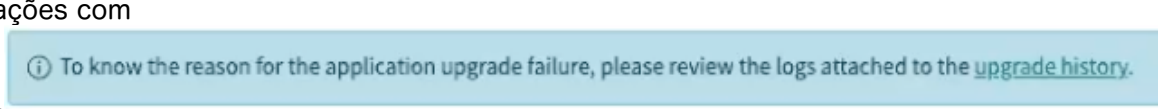
| Action | Name | From version | To version | Latest version |
|---|---|---|---|---|
| Upgraded | @devsnc/sn-tab-filter | 23.0.2 | 24.0.6 | 24.0.6 |
| Installed | Process Automation Content | n/a | 23.0.3 | 23.0.3 |
| Upgraded | Common UIB Wrapper Components | 1.2.4 | 1.2.6 | 1.2.6 |
| Upgraded | @devsnc/sn-search-results-container | 23.2.7 | 24.0.9 | 24.0.9 |
| Upgraded | sn-component-workspace-global-search | 23.2.9 | 24.0.7 | 24.0.7 |
| Upgraded | Webviews for mobile | 27.0.5 | 29.0.0 | 29.0.0 |
| Upgraded | FDIH Dashboard | 23.0.8 | 23.0.10 | 23.0.10 |
| Installed | Playbook Experience Components | n/a | 24.0.0 | 24.0.0 |
| Installed | Security Center | n/a | 1.1.7 | 1.1.7 |
| Upgraded | @devsnc/sn-search-genius-card-assist | 23.0.0 | 24.0.6 | 24.0.6 |

View all application details

Você pode exibir os primeiros 10 aplicativos que foram instalados durante o upgrade. Selecione **Exibir todos os detalhes da aplicação** Para exibir as informações sobre todos os aplicativos instalados, atualizados e com falha na tabela Histórico de versões do aplicativo de upgrade.

**Nota:** Você pode selecionar qualquer um dos links da aplicação para ir para a exibição do formulário. Selecione **Vá para a aplicação** na exibição do formulário para ir para o registro do sistema da aplicação.

A mensagem a seguir será exibida se você tiver selecionado qualquer um dos links de aplicações com falha.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones

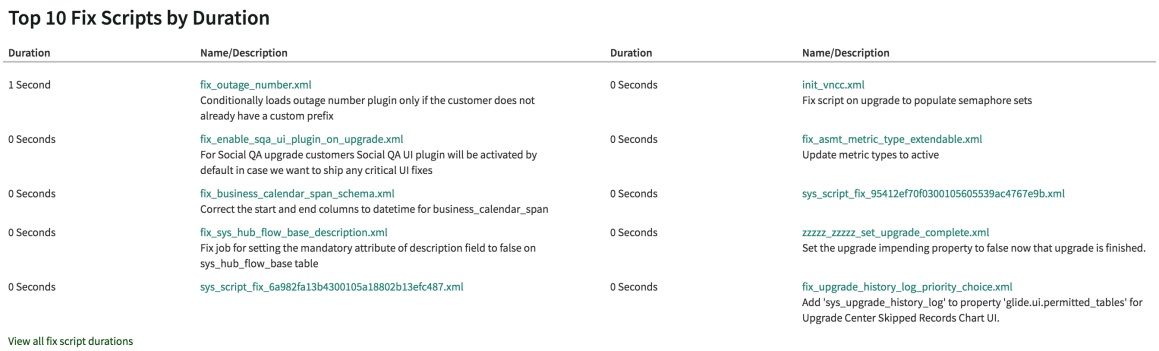
Schema Changes to Clone-excluded Tables

- ua_sp_logouts
- ua_sp_bot_session
- ua_stats_defn
- sys_connection
- discovery_credentials
- sys_import_set
- sys_upgrade_history_log
- ua_ih_usage
- sys_email_account
- ua_sp_usage

View all clone-excluded tables

A seção Mudanças de esquema para tabelas excluídas por clones mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clones quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, o upgrade delas leva menos tempo do que o upgrade dessas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo demora o upgrade de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na instância de produção.

## 10 principais scripts de correção por duração



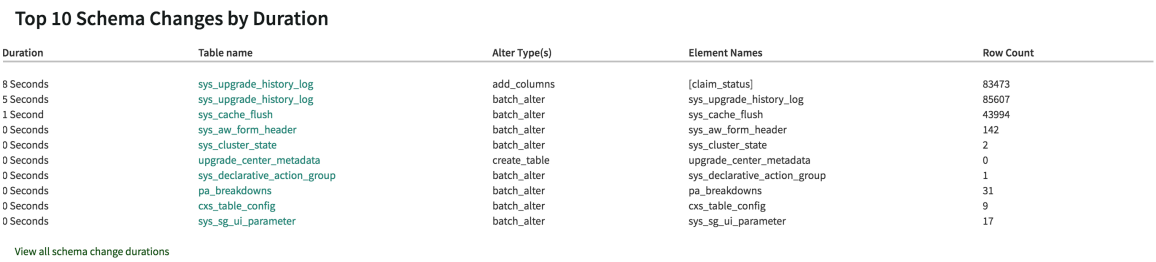
Top 10 Fix Scripts by Duration

| Duration | Name/Description | Duration | Name/Description |
|---|---|---|---|
| 1 Second | fix_outage_number.xml<br>Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix | 0 Seconds | init_vncc.xml<br>Fix script on upgrade to populate semaphore sets |
| 0 Seconds | fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml<br>For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes | 0 Seconds | fix_asmt_metric_type_extendable.xml<br>Update metric types to active |
| 0 Seconds | fix_business_calendar_span_schema.xml<br>Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span | 0 Seconds | sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml |
| 0 Seconds | fix_sys_hub_flow_base_description.xml<br>Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table | 0 Seconds | zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml<br>Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished. |
| 0 Seconds | sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml | 0 Seconds | fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml<br>Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI. |

View all fix script durations

Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção exigiram mais tempo.

## 10 Principais Mudanças de Esquema por Duração



Top 10 Schema Changes by Duration

| Duration | Table name | Alter Type(s) | Element Names | Row Count |
|---|---|---|---|---|
| 8 Seconds | sys_upgrade_history_log | add_columns | [claim_status] | 83473 |
| 5 Seconds | sys_upgrade_history_log | batch_alter | sys_upgrade_history_log | 85607 |
| 1 Second | sys_cache_flush | batch_alter | sys_cache_flush | 43994 |
| 0 Seconds | sys_aw_form_header | batch_alter | sys_aw_form_header | 142 |
| 0 Seconds | sys_cluster_state | batch_alter | sys_cluster_state | 2 |
| 0 Seconds | upgrade_center_metadata | create_table | upgrade_center_metadata | 0 |
| 0 Seconds | sys_declarative_action_group | batch_alter | sys_declarative_action_group | 1 |
| 0 Seconds | pa_breakdowns | batch_alter | pa_breakdowns | 31 |
| 0 Seconds | cxs_table_config | batch_alter | cxs_table_config | 9 |
| 0 Seconds | sys_sg_ui_parameter | batch_alter | sys_sg_ui_parameter | 17 |

View all schema change durations

As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

## Dez plug-ins principais por duração

Os 10 principais plug-ins por duração ajudam você a ver os plug-ins que exigiram mais tempo. Clique em **Duração de todos os plug-ins** para ver **Métricas de upgrade do sistema** lista filtrada pelo log do histórico de upgrade do sistema atual e classificada por duração. Para obter mais informações, consulte Exibir arquivos carregados para um plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Exibir arquivos carregados para um plug-in

Clique em para obter uma exibição de lista relacionada de todos os arquivos carregados para um plug-in **Duração de todos os plug-ins** .

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

**1.** Navegue até Atualizar Monitor usando uma das seguintes maneiras.

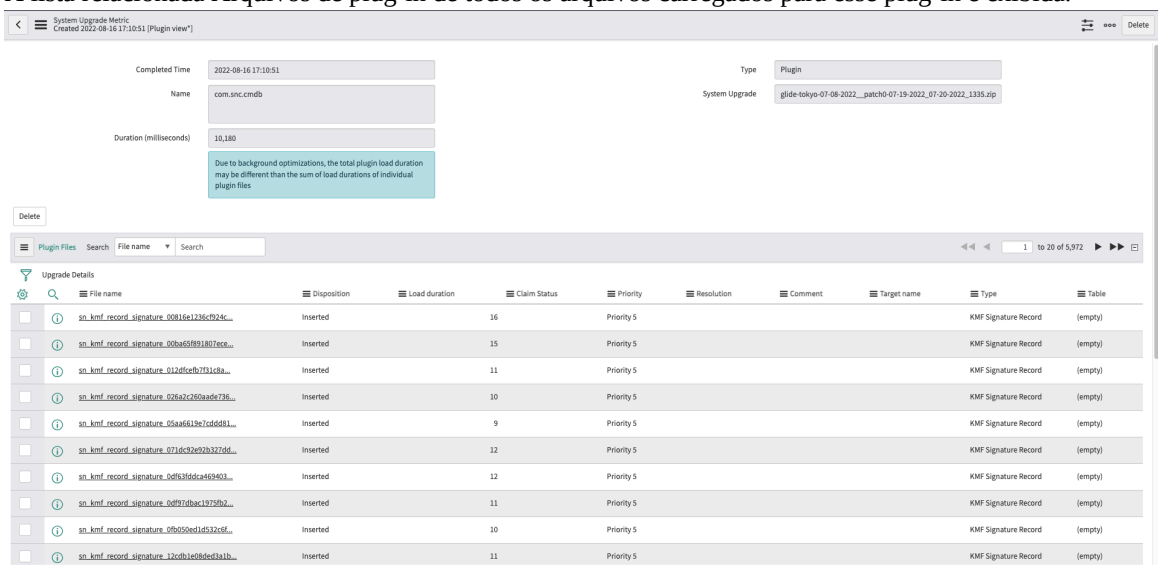
| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |

**Nota:** Quando o sistema conclui o upgrade, ele exibe o Relatório de resumo do upgrade.

**2.** Role para baixo até **10 principais plug-ins por duração** .

**3.** Clique em **Duração de todos os plug-ins** .
. **Métricas de upgrade do sistema** a lista de todos os plug-ins e suas durações é exibida.

**4.** Clique em um dos plug-ins da lista para abrir **Métricas de upgrade do sistema** exibição do formulário desse plug-in.
A lista relacionada Arquivos de plug-in de todos os arquivos carregados para esse plug-in é exibida.




**Nota:** A duração total do carregamento do plug-in não é a soma da duração do carregamento de todos os arquivos carregados para esse plug-in.

### Processe a lista de registros ignorados

Processe a lista de registros ignorados para resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro. Se você personalizou ou ou alterou um registro afetado por este upgrade, como uma regra de negócios ou script, o upgrade gerará um registro de log de ignorar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócios e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste minuciosamente todas as mudanças feitas nesses registros.

## Procedimento

1. Navegue até Atualizar Monitor usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Monitor de upgrades**. |

**Nota:** Se o upgrade ainda estiver em andamento, o sistema exibirá Andamento de upgrade tela. Quando o upgrade for concluído, o sistema exibirá Relatório de resumo de upgrades.

Uma lista de upgrades é exibida.

2. Depois que o sistema exibir o Relatório de resumo de upgrade, clique no link Revisar mudanças na caixa Ignorado.

   O sistema exibe o Formulário de upgrades do sistema .

3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar.
   Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações.

4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.

   O sistema exibe o Formulário de detalhes do upgrade para esse registro.

5. Avalie como você deseja resolver o conflito para este registro e tome a ação apropriada:

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado e retido** .<br><br>O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para Mudanças ignoradas revisadas. Consulte Revise registros ignorados usando listas relacionadas . |
| Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado | **a.** Clique em **Resolver conflitos** para navegar até Formulário Resolver conflitos.<br>**b.** Revise as diferenças.<br>**c.** Para mesclar um campo: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Ação | Descrição |
| --- | --- |
| | ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo.<br>▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.<br>▪ Após mesclar todos os campos apropriados, clique em **Mesclar** .<br><br>Após mesclar as mudanças de personalização:<br>○ . **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Mesclado** .<br>○ . **Status da resolução** muda para **Revisado e mesclado** .<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade | Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para o sistema de base** .<br>○ . **Disposição** mudanças de **Ignorado** para **Revertido** .<br>○ . **Status da resolução** muda para **Revisado e revertido** .<br>○ O sistema cria um registro de Atualização do cliente.<br>○ O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.<br><br>**Nota:** Após reverter uma personalização, você pode clicar em a qualquer momento **Reaplique as mudanças** para reaplicar a personalização (desfazer a reversão). |
| Revise Ignorar e não execute nenhuma ação no objeto | Depois de revisar as mudanças, defina **Status da resolução** para **Revisado** . O registro passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisão para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. |
| Deixe na lista Ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro | Em **Resolução** escolha **Não revisado** para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas na revisão. |

Tradução automática

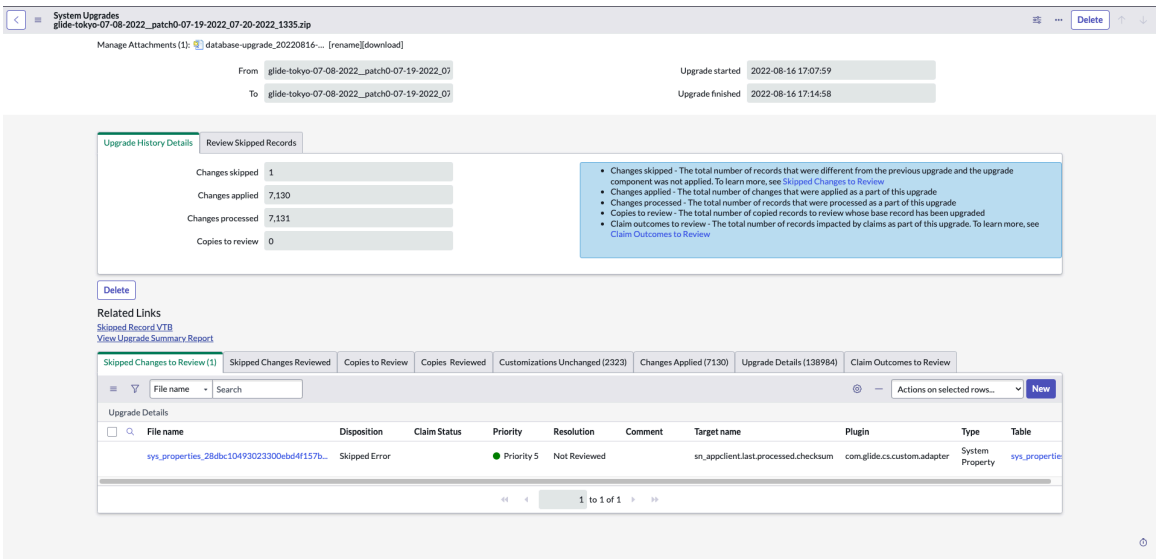
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** O sistema rastreia mudanças em registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância posteriormente. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes do upgrade de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Para preservar os Comentários, Resoluções ou outras informações da lista Ignorados, exporte-as desta instância.

6. Em **Comentário** escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

### Formulário de upgrade do sistema

Quando um upgrade é concluído, o formulário Upgrades do sistema exibe as principais estatísticas sobre o upgrade e uma lista relacionada de registros ignorados (a lista Ignorados).




### Detalhes do upgrade do sistema

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| De | Versão da instância antes do upgrade. |
| Para | Versão da instância após o upgrade. |
| Upgrade iniciado | Hora do início do upgrade. |
| Upgrade finalizado | Hora em que o upgrade foi concluído. |
| Mudanças ignoradas | Número total de registros diferentes do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização. |
| Mudanças aplicadas | Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade<br><br>**Mudanças aplicadas** é a soma de registros atualizados, diferentes, registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes do upgrade do sistema

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | e registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro). |
| Mudanças processadas | Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma de **Mudanças ignoradas** e. **Mudanças aplicadas** . |
| Cópias a serem revisadas | Número total de registros copiados para revisar cujos registros de base foram atualizados |

### Resolva conflitos para um registro individual

Reconcilie as diferenças entre seu registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Em Formulário Detalhes do upgrade para o registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos** .

   O sistema exibe o. Formulário Resolver conflitos , que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.

   **Nota:** O sistema cria um novo registro de atualização do cliente quando você clica em **Resolver conflitos** .

2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário.
   Para campos não script, edite o registro personalizado no lado direito para incluir o que você deseja do sistema de base e a personalização.
3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva-o.
   a. Clique dentro do campo Script.

      O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script destacando áreas em que as duas versões do script são diferentes.

   b. Edite o lado direito para que o script contenha o conteúdo desejado. Para mover um bloco de código da esquerda para a direita, clique nas setas pequenas correspondentes a esse bloco na coluna do meio.
   c. Clique em **OK**.

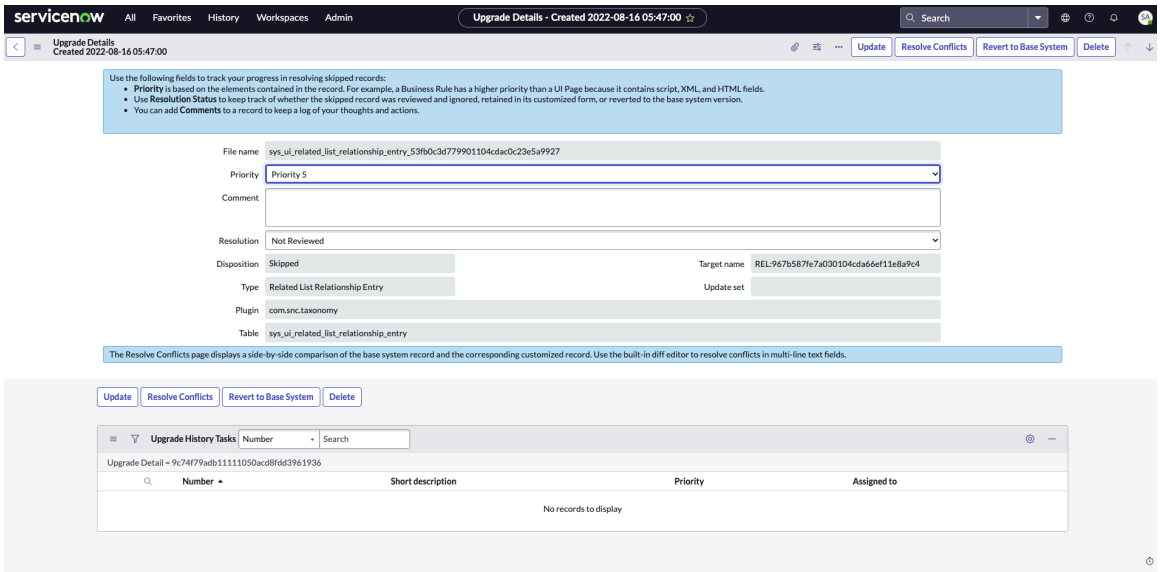
      O sistema retorna ao formulário Resolver conflitos.
4. Para salvar suas mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem** .
   O sistema define o. **Resolução** para este registro para **Revisado e mesclado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Formulário de detalhes do upgrade

No formulário Detalhes do upgrade, você pode revisar um registro individual afetado pelo upgrade e reconciliar conflitos entre o upgrade e as personalizações.




### Detalhes do formulário Detalhes do upgrade

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Nome de arquivo | O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado. |
| Prioridade | A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta. |
| Comentário | Comentários para documentar suas decisões sobre reconciliação deste registro. |
| Resolução | Como você optou por resolver este conflito:<br>• **Não revisado** : Ainda não revisado<br>• **Revisado** : Revisado, mas nenhuma ação ainda foi realizada<br>• **Revisado e mesclado** : Fez mudanças no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas<br>• **Revisado e retido** : Deixou personalizações no lugar sem atualização do upgrade<br>• **Revisado e revertido** : Personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade<br><br>Para obter mais informações, consulte Processe a lista de registros ignorados. |
| Disposição | Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Detalhes do formulário Detalhes do upgrade**

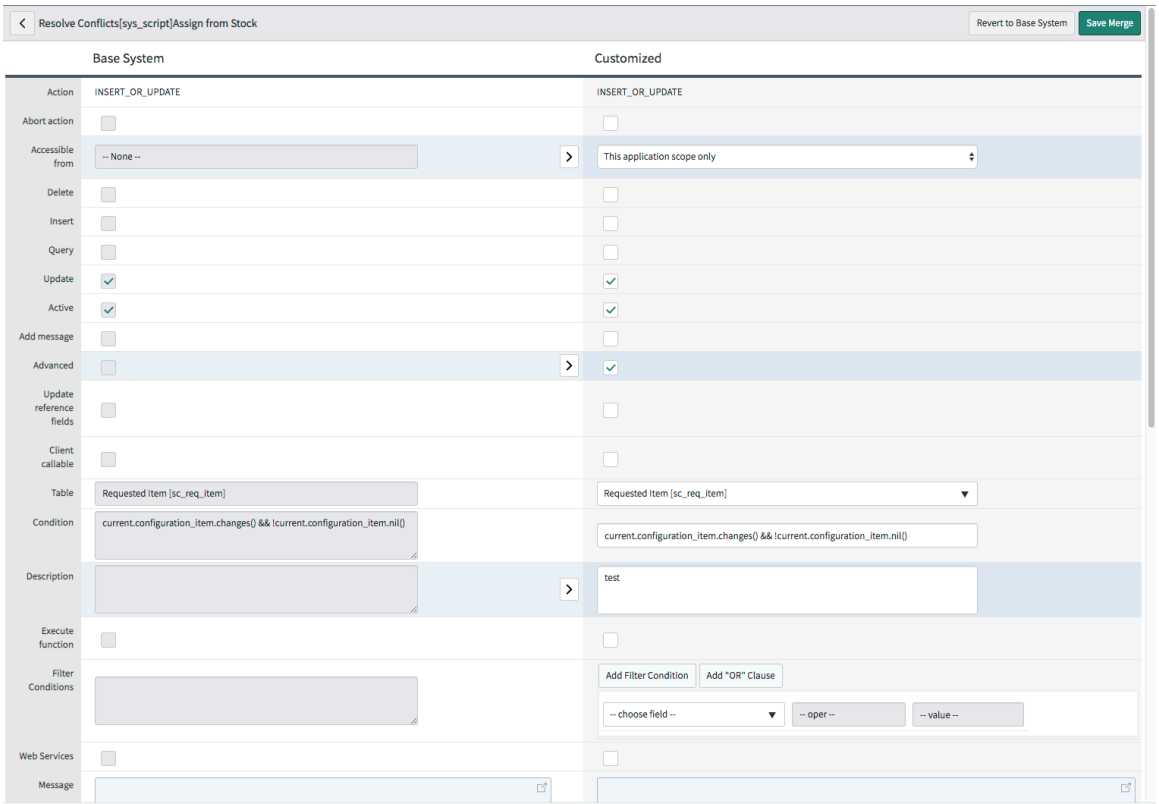
| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| | • Inserido: O sistema inseriu um novo registro<br>• Atualizado: O sistema atualizou o registro<br>• Excluído: O sistema excluiu o registro<br>• Ignorado: O sistema não mudou este registro para preservar as personalizações<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base<br>• Tabela não encontrada: O sistema não conseguiu encontrar a tabela que contém este registro<br>• Inalterado: O sistema não mudou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão<br>• Mesclagem manual ignorada: O sistema não mudou este registro porque a atualização requer intervenção manual<br>• Aplicar uma vez ignorado: O sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez<br>• Não mais recente: O sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade. |
| Tipo | Tipo de registro, por exemplo, Inclusão de script. |
| Nome de destino | Nome do registro ignorado, se aplicável. |
| Conjunto de atualizações | Não usado. |
| Plug-in | O plug-in que contém este registro. |
| Tabela | A tabela que contém este registro. |

### Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos que você compara à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




## Campos

Os campos exibidos neste formulário dependem do tipo de registro que você está reconciliando. A coluna esquerda mostra os campos de registros no sistema de base, incluindo as mudanças propostas que fazem parte do upgrade. A coluna direita mostra os campos do seu registro personalizado.

### Now Support em Gestão de upgrade

Tente entrar em contato com o Now Support se precisar de assistência em relação a. Gestão de upgrade.

Clique Contato Suporte e atendimento ao cliente para obter mais informações.

### Fazer upgrade da ferramenta Visualização em Gestão de upgrade

Use o módulo de Visualização de upgrade para ter informações sobre a experiência de um upgrade antes do upgrade real. Você pode explorar e visualizar upgrades para diferentes versões da versão da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com suas configurações atuais.

- Visualizar mudanças previstas: Visualize as mudanças que foram previstas para ocorrer após um upgrade.
- Upgrade do formulário de Visualização : Exibição alternativa de um upgrade visualizado.

### Exibir upgrade visualizado

Use o formulário de Visualização de upgrade para ter uma exibição alternativa de um upgrade visualizado.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

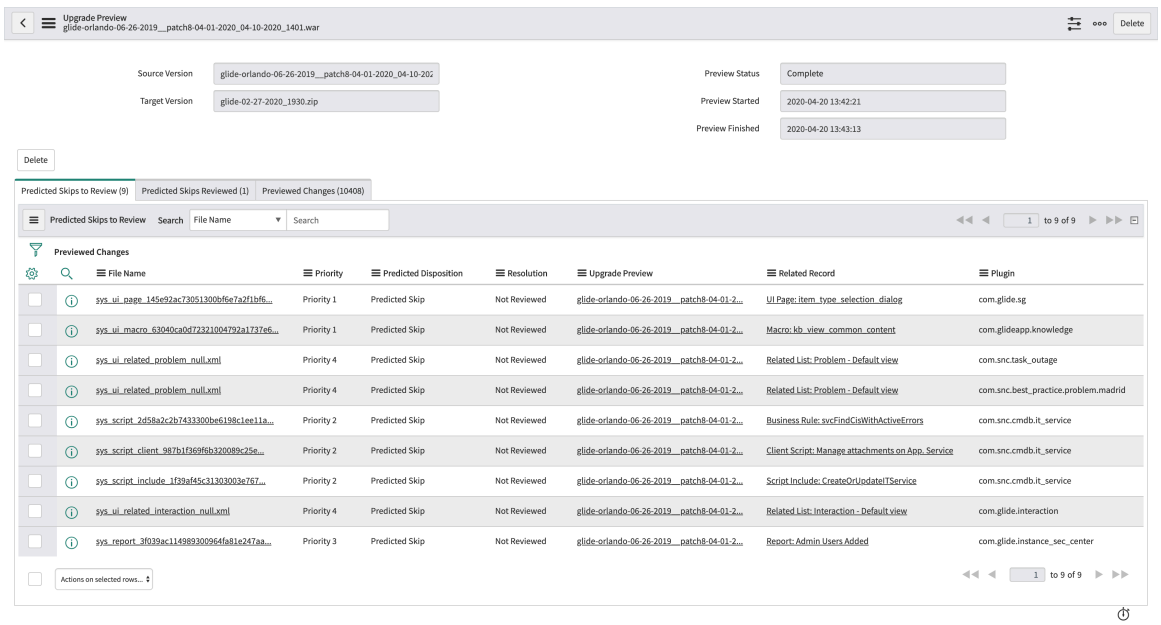
## Procedimento

1. Navegue até Visualização do upgrade usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Prévia do upgrade**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Prévia do upgrade**. |

2. Selecione a versão de destino a ser visualizada.
3. Clique em **Ir** ou **Visualização atualizada** para executar a visualização selecionada.
4. Clique em **Exibir detalhes de visualização** em **Visualização da versão** cartão para exibir as listas relacionadas a seguir.
   - **Lista relacionada Prevista Igota para Revisar** : O processo de Visualização de upgrade informa sobre as personalizações que devem ser ignoradas durante um upgrade. A visualização do upgrade processa os arquivos ignorados que foram personalizados. Os ignorados previstos para revisão listam todos os arquivos ignorados que ainda não foram revisados.
   - **Lista relacionada de ignorados previstos revisados** : A lista relacionada Ignorações previstas revisadas exibe os registros que apareceram anteriormente na lista relacionada Ignorações previstas para revisar e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisar e o. **Status da resolução** foi definido com um valor diferente de **Não revisado** , O registro atualizado é movido para a lista relacionada Previstos ignorados revisados.
   - **Lista relacionada de mudanças visualizadas** A lista relacionada Mudanças visualizadas fornece o número total de registros que estão previstos para mudar quando ocorre o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos conhecidos como registros ignorados previstos.

   Consulte Mudanças visualizadas para obter mais detalhes sobre as listas relacionadas.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Valor de entrada |
|---|---|
| Versão de origem | Versão atual da instância |
| Versão de destino | Versão de destino para a qual a instância é atualizada para ser visualizada |
| Status da visualização | Status da visualização.<br>○ Pendente<br>○ Em andamento<br>○ Concluído<br>○ Cancelado(a)<br>○ Reprovado |
| Visualização Iniciada | Data e hora em que a visualização foi iniciada |
| Visualização Concluída | Data e hora em que a visualização foi concluída |

### Visualizar mudanças previstas

Use a tabela Mudanças visualizadas para exibir a lista do total de registros previstos para mudar quando o upgrade ocorrer.

## Visualizar previsão de lista ignorada

. **Total de mudanças de registro** também inclui registros que estão previstos para serem ignorados devido a vários motivos. O motivo mais comum é devido à personalização. O motivo pelo qual um upgrade ignora personalizações é para evitar substituir suas personalizações. A Visualização de upgrade tenta prever quais registros serão ignorados quando o upgrade real ocorrer. Ele prevê saltos devido a personalizações e alguns dos outros cenários mais complexos também. É possível usar a Visualização de upgrade para lidar com esses ignorados de personalização previstos antes que o upgrade ocorra, o que pode impedir que esse salto aconteça.

Clique em **Exibir detalhes de visualização** link no **Visualização da versão** cartão. O formulário Visualização de upgrade aparece junto com os detalhes das listas relacionadas a seguir.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome de arquivo | Registro que foi sinalizado para reconciliação. |
| Disposição Prevista | A ação prevista para ser executada neste arquivo durante o upgrade selecionado:<br>• Inserção prevista: O sistema está previsto para inserir um novo registro.<br>• Atualização prevista: O sistema está previsto para atualizar este registro.<br>• Revertido: Este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| | • Pular previsto: O sistema não mudará este registro para preservar as personalizações.<br>• Ignorar previsto (mesclagem manual): O sistema não mudará este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual.<br>• Previsão de ignorar (aplicar uma vez): O sistema deve ignorar este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. |
| Prioridade | Prioridade que foi atribuída para resolver o conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.<br>**Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:<br>• Prioridade 1 (prioridade mais alta): Páginas de IU, macros de IU e muito mais<br>• Prioridade 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais<br>• Prioridade 3: Relatórios e muito mais<br>• Prioridade 4: Seções de formulário, conjuntos de seleção e muito mais<br>• Prioridade 5 (prioridade mais baixa): Outro |
| Resolução | Maneiras de resolver um conflito.<br>• **Não revisado** : Arquivos em conflito que ainda não foram revisados<br>• **Revisado** : Revisado, mas nenhuma ação foi realizada ainda<br>• **Revisão não necessária** A revisão dos arquivos ignorados não é necessária<br>• **Revisado e retido** : Deixou personalizações no lugar sem atualização do upgrade<br>• **Revisado e revertido** : Personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com a versão de upgrade |
| Plug-in | Plug-in que contém o registro |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Detalhes das listas relacionadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Registro relacionado | Registro ao qual a entrada da lista de mudanças se aplica |

## Fazer upgrade da ferramenta Editor de regras de registro ignoradas em Gestão de upgrade

Crie regras de registro ignoradas, com base nas condições especificadas, para definir personalizações pós-upgrade. Em seguida, execute essas regras para resolver registros ignorados durante ou após o processo de upgrade, automaticamente ou sob demanda.

### Crie uma regra de registro ignorada

Crie regras de registro ignoradas com base nas condições definidas para definir suas personalizações após um upgrade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até Regras ignoradas usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Regras ignoradas**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Regras ignoradas**. |

Uma lista de regras disponíveis é exibida.

**Nota:** Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-lo como ativo se quiser usar as regras de amostra.

2. Selecione **Novo** para criar uma nova regra de registro ignorada.
O formulário Regras de registro ignorado de upgrade é exibido.

**Nota:** As novas regras estão ativas por padrão. Você pode torná-los inativos se não quiser usá-los.

3. No formulário, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome da regra. |
| Ordem | Ordem na qual a regra é executada.<br>**Nota:** O número do pedido é incrementado automaticamente a partir da última ordem de regra criada. |
| Ativo | Opção para ativar a regra. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| Condições | Condições sobre quando as regras são implementadas nos registros ignorados.<br>**Nota:** Essas condições são somente para registros ignorados que não estão sendo revisados. Se você definir a condição de disposição como algo diferente dos registros ignorados, essa condição não funcionará. |
| Ação | Opção para escolher uma das quatro ações a seguir:<br>○ Manter minhas modificações (sempre manter)<br>○ Reverter e manter inativo<br>○ Atribuir registros ignorados ao usuário<br>○ Atribuir marcadores aos registros ignorados<br>**Nota:** Com base na ação selecionada, uma mensagem é exibida com mais informações. |
| Comentário | Adicione um comentário sobre as condições que estão sendo definidas. |

4. Selecione **Enviar**.
   A nova regra aparece na lista de regras disponíveis.

## O que Fazer Depois

Agora você pode executar as regras de registro ignoradas automaticamente durante um upgrade ou pode executar sob demanda nos registros ignorados. Para obter mais informações, consulte Execute uma regra de registro ignorada.

### Execute uma regra de registro ignorada

Execute regras de registro ignorados com base nas condições definidas para resolver registros ignorados em um upgrade. As regras são executadas automaticamente durante um upgrade ou podem ser executadas sob demanda após um upgrade.

### Execute uma regra de registro ignorada sob demanda

Execute as regras de registro ignorados sob demanda nos registros ignorados sempre que necessário.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   **Nota:** Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-lo como ativo se quiser usar as regras de amostra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**2.** Execute as regras sob demanda usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando Executar agora** | **a.** Selecione a regra que você deseja executar na lista.<br>**b.** Selecione **Executar agora** dos itens de ação da lista de configuração.<br>**Nota:** Ao selecionar **Executar agora** , uma barra de andamento é exibida para exibir o andamento da execução da regra. |
| **Usando a guia Exibir histórico de upgrades mais recentes** | **a.** Selecione **Exibir histórico de upgrades mais recentes** . O formulário Upgrades do sistema é exibido.<br>**Nota:** As regras de registro ignoradas são executadas somente no upgrade mais recente.<br>**b.** Selecione **Execute Regras de registro ignoradas** no formulário.<br>**Nota:** Todas as regras ativas são executadas. Você não pode escolher as regras ativas específicas a serem executadas ao usar este processo. |

### Execute uma regra de registro ignorada automaticamente

Execute as regras de registro ignorados automaticamente durante o upgrade nos registros ignorados.

Essas regras são executadas nos registros ignorados automaticamente durante o processo de upgrade. A previsão da execução de regras nos registros ignorados pode ser visualizada no cartão Previsão de lista ignorada no módulo de Visualização de upgrade.

Quando a execução das regras estiver concluída, o resumo poderá ser revisado no Resumo de upgrade do Monitor de upgrade.

**Nota:** As regras de registro ignoradas e os planos de upgrade não podem ser implementados juntos em um upgrade.

### Ferramenta Planos de upgrade em Gestão de upgrade

Acelere seus upgrades usando o plano de upgrade que automatiza a instalação de aplicações durante upgrades, proporcionando uma experiência de upgrade perfeita. Ele ajuda a definir aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância.

Siga a tarefa a seguir para criar e aplicar um plano de upgrade ao upgrade.

### Criando seu plano de upgrade

Crie seu plano de upgrade para experimentar um upgrade contínuo e acelerado empacotando as aplicações em um plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Antes de Iniciar

**Nota:** Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. A versão de destino do plano de upgrade deve ser exatamente igual à versão da instância (incluindo patches e hot fixes). Você não pode usar o plano de upgrade criado anteriormente para o upgrade da nova instância.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades do plano de upgrade**.

   **Nota:** É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como uma instância de construtor.

2. Navegue até Plano de upgrade usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |

   **Nota:** Se você estiver na página Monitor de upgrade, clique em **Gerenciar plano de upgrade** .

   A exibição da lista do Plano de upgrade é exibida.

3. Clique em **Criar** para iniciar a compilação do plano de upgrade.
   O plano de upgrade usa somente as instalações do app por padrão e o publica no repositório de apps. Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais informações.

   **Nota:** Certifique-se de que todas as aplicações na instância estejam no estado pronto para serem publicadas no repositório de aplicações.

   Você tem permissão para ter apenas um plano de upgrade em qualquer momento.
   Uma mensagem de confirmação final é exibida para começar a criar o plano de upgrade. Se alguma aplicação tiver mudanças em andamento, o plano de upgrade deverá ser criado somente após a conclusão das mudanças.
   A mensagem de aviso é exibida para concluir a revisão dos registros ignorados restantes, desde que você tenha habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Clique em **Criar plano de upgrade** .
   O plano de upgrade começa a ser criado.

5. Clique em **Vá para Plano de upgrade** quando a compilação estiver concluída.

   **Nota:** Clique em **Exibir detalhes** Se você quiser exibir os detalhes de execução do plano de upgrade. Se você vir um aviso, é recomendável revisar os detalhes da execução para saber os erros.

   O plano de upgrade é aberto e uma lista de itens do plano de upgrade é exibida.

6. **Opcional:** Clique em **Novo** se você quiser adicionar manualmente itens do plano de upgrade.

   **Nota:** As aplicações ou plug-ins que você deseja adicionar manualmente ao plano de upgrade já devem estar instalados e ativos na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

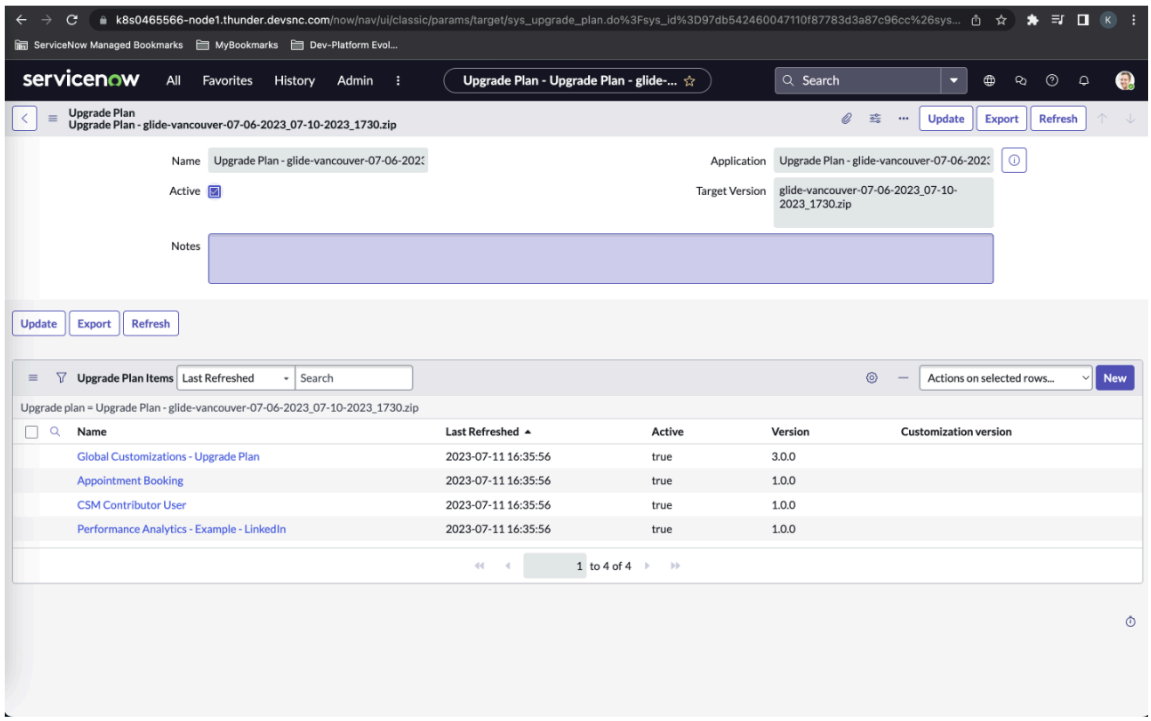
Se você quiser ignorar qualquer um dos itens do plano de upgrade de fazer parte do plano de upgrade, defina o item do plano de upgrade selecionado como falso.

7. **Opcional:** Clique em **Atualizar** Para capturar todas as mudanças recentes no plano de upgrade.

> **Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver alguma atualização na aplicação ou plug-in existente no plano de upgrade. Se o plano de upgrade já tiver sido publicado, você deverá publicá-lo novamente após cada atualização.

8. Clique em **Publicar** Para publicar o Plano de upgrade.
Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais informações.

> **Nota:** Instale todos os aplicativos e plug-ins necessários antes de publicar o plano de upgrade. Se você definiu a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS como verdadeira, terá que resolver todos os registros ignorados antes de publicar o plano de upgrade. Se você quiser excluir o Plano de upgrade, clique em **Excluir** . . **Excluir** A opção está disponível somente para os planos de upgrade que ainda não foram publicados.




O plano de upgrade agora está pronto para ser instalado na instância do consumidor.

## Atualizando seu plano de upgrade

Atualize seu plano de upgrade para empacotar todos os plug-ins e aplicações instalados recentemente em seu plano de upgrade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Vá para as aplicações e plug-ins de que você precisa e selecione **Ativar** para instalá-los.

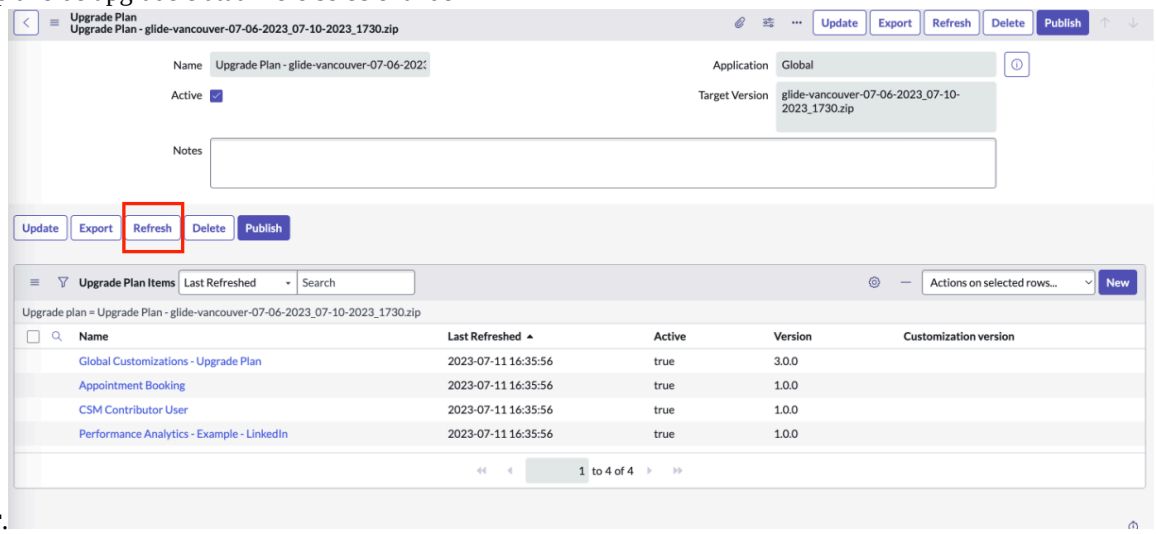
> **Nota:** Isso pode ser feito mesmo depois que o plano de upgrade é publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A ativação do plug-in é iniciada e instalada com sucesso.

2. Vá para o plano de upgrade e atualize-o selecionando




**Atualizar**.

A mensagem de confirmação Atualizar plano de upgrade é exibida.

3. Depois que o plano de upgrade for atualizado, selecione **Vá para Plano de upgrade** .

**Nota:** . **Publicar** O botão ainda está visível porque o plano de upgrade atualizado precisa ser publicado.

Os plug-ins e aplicações instalados recentemente aparecem na lista relacionada Itens do plano de upgrade.

### Instalando seu plano de upgrade

Instale seu plano de upgrade na instância do consumidor para implementá-lo em seus upgrades.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegue até Plano de upgrade usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |

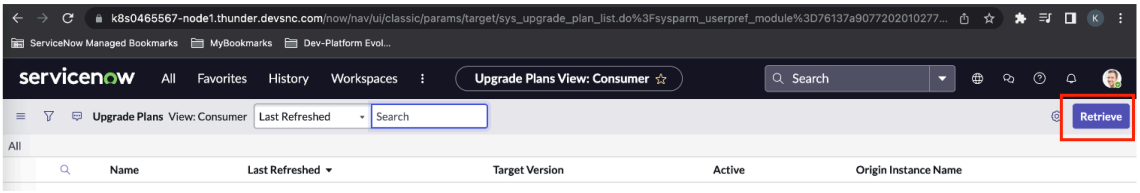
**Nota:** Se você estiver na página Monitor de upgrade, clique em **Gerenciar plano de upgrade** .

A exibição de lista dos planos de upgrade é exibida.

2. Selecione Recuperar para encontrar seu plano de upgrade.

Tradução automática

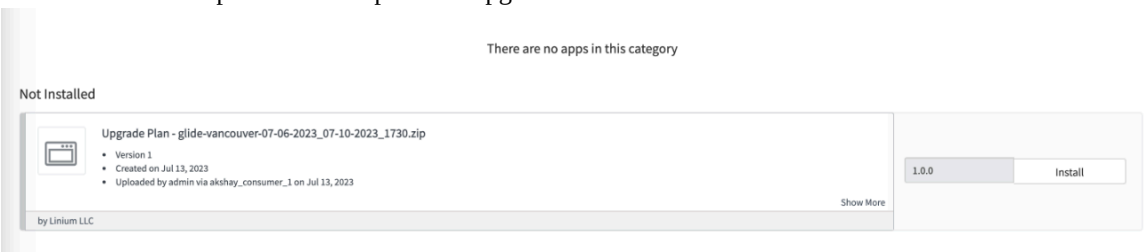
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




3. PESQUISE seu plano de upgrade por nome.
4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Minhas aplicações da empresa** e atualize.

   **Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você não conseguir encontrar a versão necessária do seu plano de upgrade.

5. Repita as etapas anteriores para ver a versão mais recente do plano de upgrade.
6. Selecione **Instalar** para instalar o plano de upgrade em sua instância.




**Nota:** Se você fez mudanças no plano de upgrade na instância do construtor depois de instalá-lo na instância do consumidor, atualize o plano de upgrade para a versão mais recente.

### Prepare-se para fazer upgrade com o plano de upgrade

Prepare o upgrade da instância com o plano de upgrade determinando que todas as aplicações e plug-ins estão prontos para serem implementados no upgrade.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegue até Plano de upgrade usando uma das seguintes maneiras.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| Usando a navegação para a esquerda | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |
| Usando a opção da guia Administrador | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Plano de upgrade**. |

   O plano de upgrade instalado aparece na lista.

2. Selecione o plano de upgrade.
   A exibição do formulário do plano de upgrade é exibida com todas as suas configurações.
3. Para garantir que todas as aplicações e plug-ins estejam prontos para serem implementados no upgrade, selecione **Atualizar** No menu de contexto do Plano de upgrade.
   Se houver erros para qualquer um dos itens, corrija-os e siga a etapa de reprocessamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** Todos os aplicativos e plug-ins na lista relacionada Itens do plano de upgrade devem estar em **Pronto** estado para prosseguir com o upgrade. A aplicação ou plug-in no **Já instalado** o estado, o erro ou a versão mais recente não serão considerados durante o processo de upgrade.

O plano de upgrade agora está pronto para ser implementado.

4. Aplique um plano de upgrade existente a uma instância a qualquer momento, sem se limitar somente a durante os upgrades.

   Agora você também pode exportar o plano de upgrade em um formato de instalação em lote usando **Exportação** botão. Consulte IC/cd - POST /sn_cicd/app/batch/install para obter mais informações.

5. **Opcional:** Selecione **Reinstalar** para reinstalar os itens com falha em um plano de upgrade, após a conclusão do upgrade.
   Você também pode revisar o histórico do plano de upgrade para saber os motivos da falha.

   **Nota:** Você deverá usar esta opção somente se tiver itens com falha em um plano de upgrade.

6. **Opcional:** Clique em **Reprocessar** para reprocessar o plano de upgrade depois que os erros de item do plano de upgrade forem resolvidos.

   **Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver itens de erro no plano de upgrade.

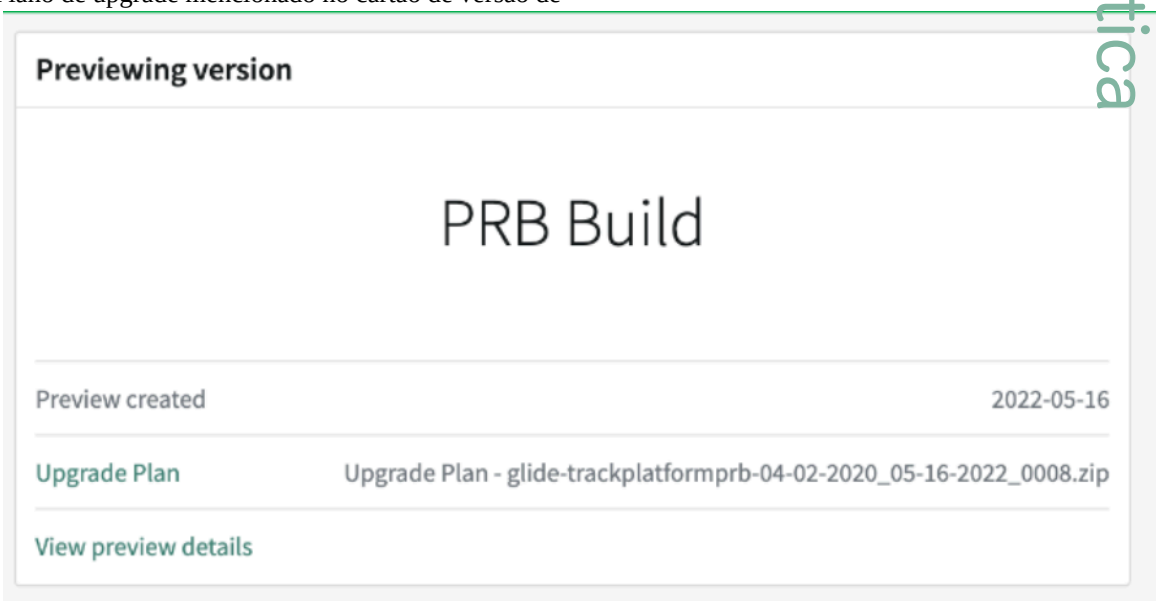
### Visualizar plano de upgrade

Visualize seu plano de upgrade antes de ser implementado nos upgrades. Quando o plano de upgrade é instalado, ele gera automaticamente a visualização do plano de upgrade.

#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

#### Procedimento

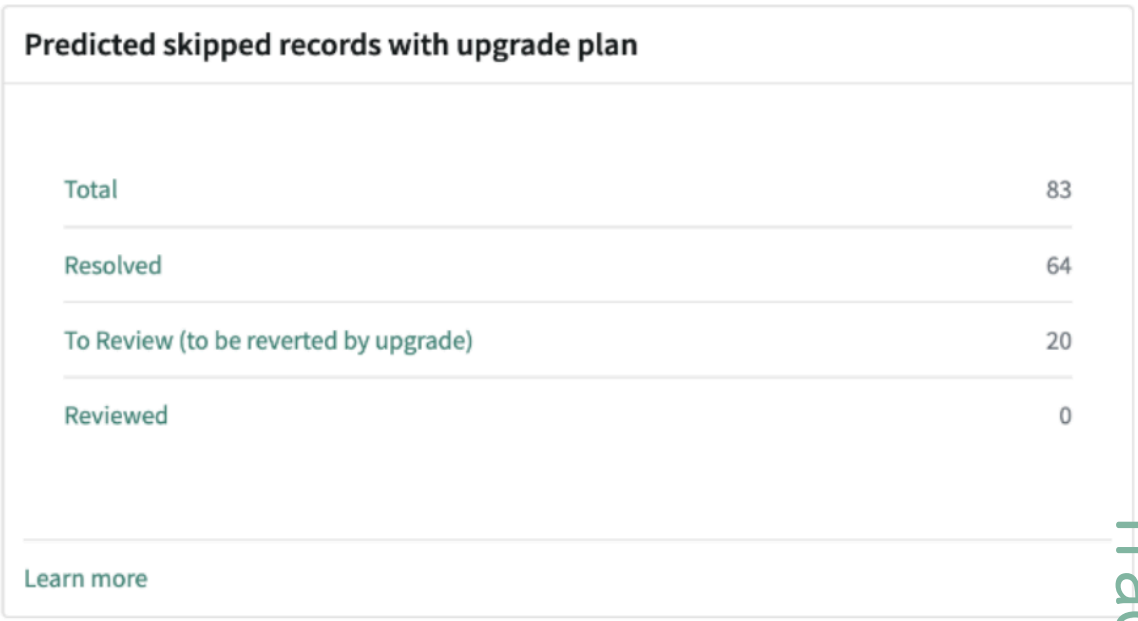
1. Vá para a página Visualização do upgrade para visualizar o plano de upgrade.
2. Verifique o Plano de upgrade mencionado no cartão de versão de visualização.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Verifique os registros ignorados previstos com o cartão do plano de upgrade para visualizar os registros




ignorados.

- Total: Número total de registros ignorados
- Resolvido: Registros ignorados incluídos no plano de upgrade
- Revisado: Registros ignorados que foram revisados

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

### Aplique o plano de upgrade ao seu upgrade

Aplique o plano de upgrade selecionado ao upgrade da instância.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Vá para a página Monitor de upgrade para garantir que o plano de upgrade selecionado esteja sendo implementado em seu upgrade.
   Se o plano de upgrade tiver sido implementado no upgrade contínuo, o link Revisar plano de upgrade será exibido no cartão Versão de destino.

   Consulte a seção Operações em segundo plano de upgrade em Ferramenta Planos de upgrade em Gestão de upgrade para obter mais informações.

2. Verifique a data e a hora do plano de upgrade implementado no cartão Duração do upgrade quando o upgrade for concluído.
   Você pode selecionar o link Revisar plano de upgrade no cartão Duração do upgrade para saber o histórico do plano de upgrade. Ele mostra todas as aplicações e plug-ins instalados e os itens com falha.

3. **Opcional:** Role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.

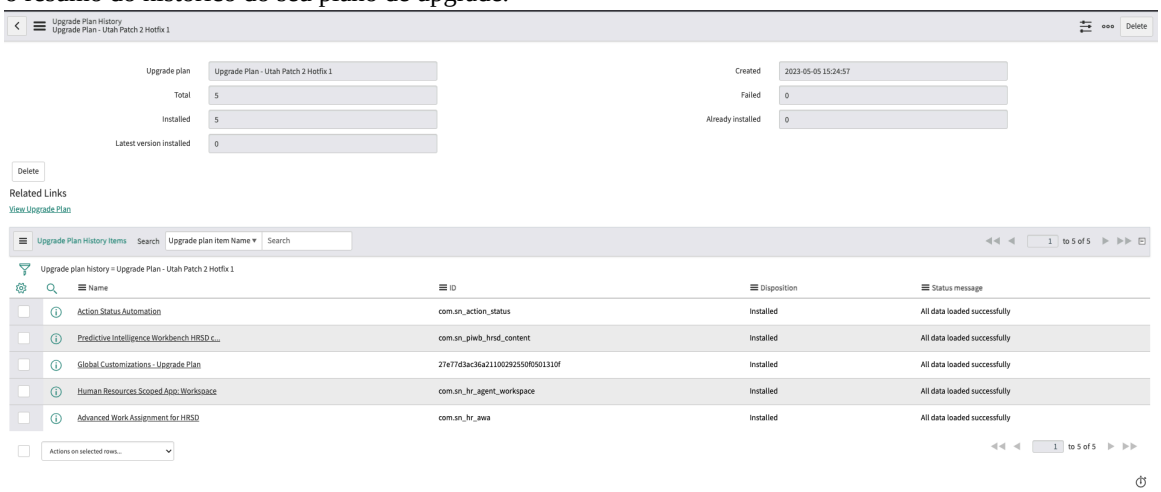
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Total: Número total de registros ignorados
- Resolvido: Total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
- Para revisar: Total de registros restantes para serem revisados manualmente

**Nota:** Esta etapa será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Opcional:** Clique em **Revise o plano de upgrade** No cartão Duração do upgrade se você quiser verificar o resumo do histórico do seu plano de upgrade.




## Revise registros ignorados com o plano de upgrade

Revise os registros ignorados após a conclusão do upgrade.

### Antes de Iniciar

**Nota:** Este processo será aplicável somente se você tiver habilitado a propriedade GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Quando o upgrade for concluído, role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: Número total de registros ignorados
   - Resolvido: Total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: Total de registros restantes para serem revisados manualmente

   **Nota:** Depois de usar o plano de upgrade, a aplicação global é criada e todos os registros são movidos para a aplicação global. Assim que você cria a aplicação Global, os novos conjuntos de atualizações são exibidos.

   Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade, independentemente de eles estarem sendo revisados. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados deverão ser revisados.

2. Selecione o link Para revisar para ver os registros que precisam ser revisados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

## Configuração da Gestão de upgrade

Faça upgrade da sua instância de produção ou subprodução sem esforço seguindo nossas etapas guiadas.

**Nota:** É recomendável clonar a instância de produção para a instância de subprodução.

As etapas a seguir estão resumidas para explicar a experiência geral de configuração do Gestão de upgrade em uma subprodução ou uma instância de produção.

## Configuração da Gestão de upgrade

Implemente as etapas a seguir para configurar a Gestão de upgrades.

1. Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades** > **Upgrade guiado**.

   **Nota:** . **Upgrade guiado** a guia aparece somente quando o upgrade está em andamento. Se não houver upgrade em andamento, você poderá selecionar a versão de upgrade necessária e selecionar **Começar** Na seção Introdução ao upgrade.

2. Conclua **Pré-upgrade** Tarefas a serem movidas para as Tarefas de upgrade da instância.

   **Nota:** Selecione uma das opções **Marcar como concluído** ou **Pular** Para passar para a próxima tarefa na seção Pré-upgrade.

3. Conclua **Upgrade de instância** tarefas.
4. Conclua **Pós-upgrade** tarefas para concluir o upgrade guiado.

   **Nota:** Primeiro, você precisa concluir as tarefas de pré-upgrade para mover para as tarefas de upgrade e pós-upgrade da instância.

## Usando o upgrade guiado para implementar Gestão de upgrade

Implemente o seguinte para experimentar o upgrade guiado para um upgrade contínuo em sua instância.

### Upgrade guiado de acesso em uma instância de não produção

Siga as etapas de upgrade guiadas para experimentar o upgrade contínuo em sua instância de não produção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Acesso Gestão de upgrade de uma das maneiras a seguir.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| **Usando o navegador de aplicações** | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades**. |
| **Usando a opção da guia Administrador** | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades**. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Navegação |
| --- | --- |
| **Usando a guia Administrador e a opção Página inicial do administrador.** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Página Inicial do Administrador**.<br>**b.** Selecione o link Upgrade do Console no bloco Upgrade de instância. |

**Nota:** Por padrão, você está na guia Visão geral no final desta etapa.

. Gestão de upgrade a página principal é exibida.

2. Acesse o upgrade guiado de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Usando o botão Introdução**<br>**Nota: Esta opção está disponível somente quando você ainda não iniciou o upgrade.** | **a.** Selecione **Começar** No bloco da versão mais recente em Introdução na seção de upgrade.<br>**b.** Selecione a versão de upgrade guia– do que você deseja implementar em sua instância. |
| **Usando a opção da guia Upgrade guiado**<br>**Nota: Esta guia ficará visível somente se houver um upgrade em andamento na instância.** | **a.** Selecione **Upgrade guiado** Na parte superior da página principal da Gestão de upgrades.<br>**b.** Selecione **Retome o upgrade** para continuar com o processo de upgrade. Você também pode selecionar **Encerrar sessão** se você quiser cancelar o processo de upgrade em andamento. |

3. Conclua as tarefas Pré-upgrade, Upgrade de instância e Pós-upgrade para concluir o processo de upgrade em sua instância de não produção.

### Implementar atividades de pré-upgrade em uma instância que não seja de produção

Conclua as tarefas de pré-upgrade para uma experiência de upgrade bem-sucedida em sua instância.

#### Antes de Iniciar

**Nota:** Para cada etapa, você terá a opção de ignorar a etapa ou marcar como concluída e somente depois passar para a próxima etapa de upgrade guiado.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Selecione **Exibir notas da versão** Se você quiser revisar as notas de versão da versão de upgrade guiado selecionada.

**Nota:** Esta etapa ficará visível somente se você estiver em uma instância de não produção.

2. Solicite um clone.

**Nota:** Esta etapa ficará visível somente se você estiver em uma instância de não produção.

Tradução automática

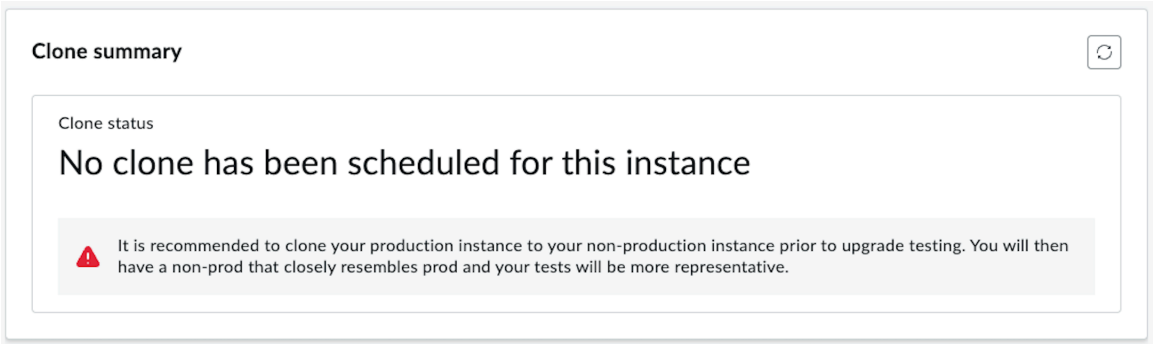
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** É recomendável clonar a instância de produção para uma instância de não produção. Selecione **Clone da solicitação** para configurar as instâncias de origem e de destino.

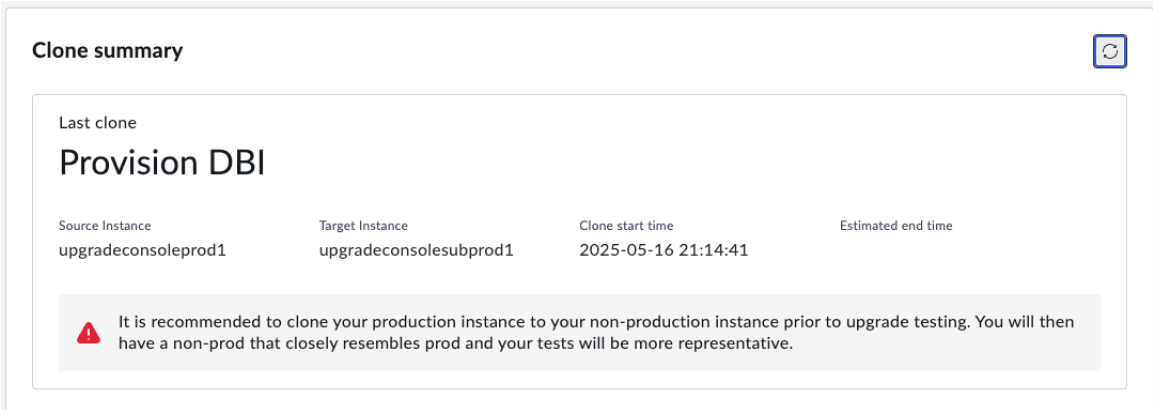
**Nota:** Para fins de integridade e recuperação de dados, é recomendável que os conjuntos de atualizações sejam encerrados ou copiados. É crucial preservar todas as modificações do sistema e permitir a restauração quando necessário.

Você também pode ver as informações resumidas de clonagem que informam a instância clonada e outras informações relevantes. Há quatro cenários diferentes para o processo de clonagem.

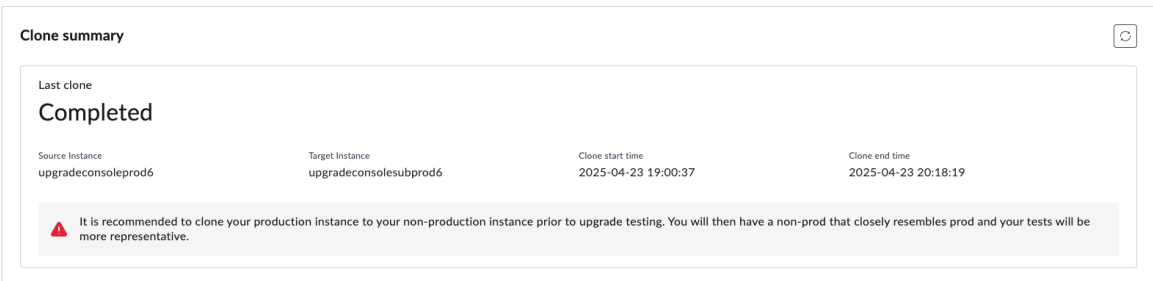
- Nenhum clone foi programado para esta instância




- Agendado
- Em execução




- Concluídas




Uma lista de instâncias de produção é exibida e você pode selecionar a instância que deseja clonar.

**Nota:** Se você estiver em uma instância de produção, a lista de instâncias para clonagem não será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode esperar o seguinte nesta atividade de pré-upgrade depois de selecionar a instância a ser clonada.

- Você será redirecionado para a ferramenta de clonagem para iniciar o processo de clonagem.
- A ferramenta Clonagem orienta você pelo processo de clonagem da instância de produção.
- Você será lembrado para garantir o backup dos conjuntos de atualizações antes de iniciar o processo de clonagem para salvar todas as mudanças e configurações.

3. Automatizar tarefas de upgrade.
Há dois tipos diferentes de tarefas de upgrade nesta etapa.

- Tarefas automatizadas padrão: Essas tarefas são concluídas automaticamente.
  - Gerar visualização de upgrade: Ele ajuda a entender como sua instância será afetada após o upgrade, mesmo sem que ela seja realmente atualizada.
  - Criar conjuntos de atualizações de upgrade: A criação automática dos conjuntos de atualizações de upgrade captura mudanças e ajuda durante a revisão dos registros ignorados.
- Tarefas automatizadas opcionais: Você tem a opção de concluir essas tarefas automaticamente.
  - Gerar os testes ATF: Geração automática dos testes ATF usando o gerador de testes ATF e a aplicação Cloud Runner Store.

    **Nota:** Esses testes ATF são executados automaticamente após o upgrade.

  - Fazer upgrade das aplicações da Store para a versão mais recente: Por padrão, todas as aplicações estão sendo atualizadas para a versão mais recente. Se você não quiser que eles sejam atualizados para a versão mais recente, poderá desabilitar a alternância e selecionar manualmente uma versão compatível durante a etapa de upgrade da aplicação da loja.

4. Realizar o pré-teste.
Esta etapa captura todos os testes necessários para serem executados após o upgrade.

- Gerar testes: Gera testes de regressão automaticamente com o uso da ferramenta Gerador de testes ATF. Você pode revisar a hora de início e o tempo total para concluir a geração de teste.

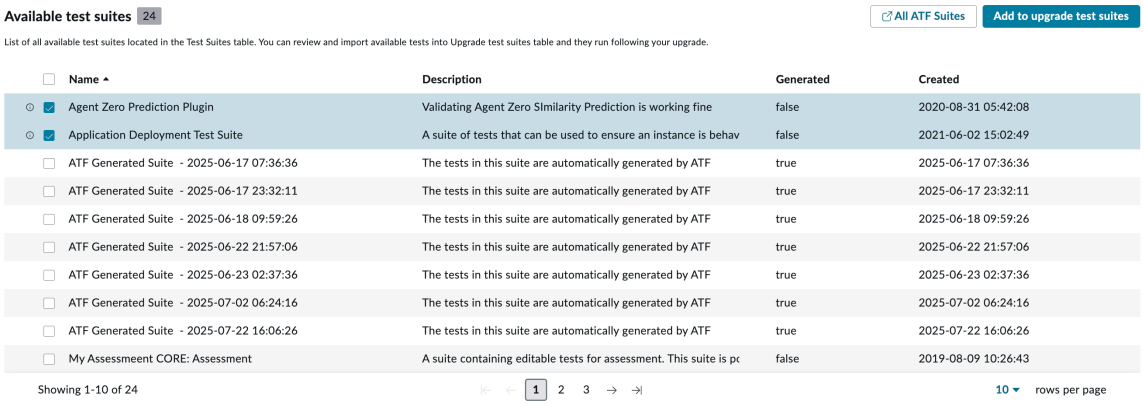
  **Nota:** Os pacotes de testes ATF gerados automaticamente são adicionados à tabela Pacotes de testes de upgrade e são executados automaticamente após o upgrade.

  Selecione **Status** para verificar o status dos testes gerados. Você também pode cancelar o processo de geração de testes selecionando **Cancelar** .

- Criar testes adicionais: Revise os testes existentes ou crie testes adicionais para concluir o upgrade mais rapidamente.
- Pacotes de testes de upgrade: Os testes de regressão gerados automaticamente na seção Gerar testes são adicionados aqui automaticamente quando são gerados. Você também pode adicionar mais testes selecionando-o na seção da tabela Pacotes de testes disponíveis.
- Pacotes de testes disponíveis: Revise a lista de pacotes de testes disponíveis. Você também pode selecionar os testes que deseja adicionar à seção Upgrade de pacotes de testes. Somente os testes selecionados são executados automaticamente após o upgrade.

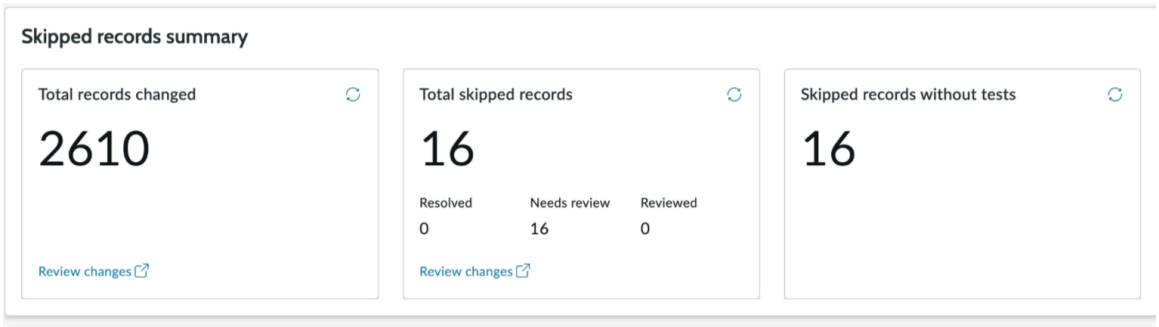
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




**Nota:** Os pacotes de testes disponíveis já foram aprovados com sucesso.

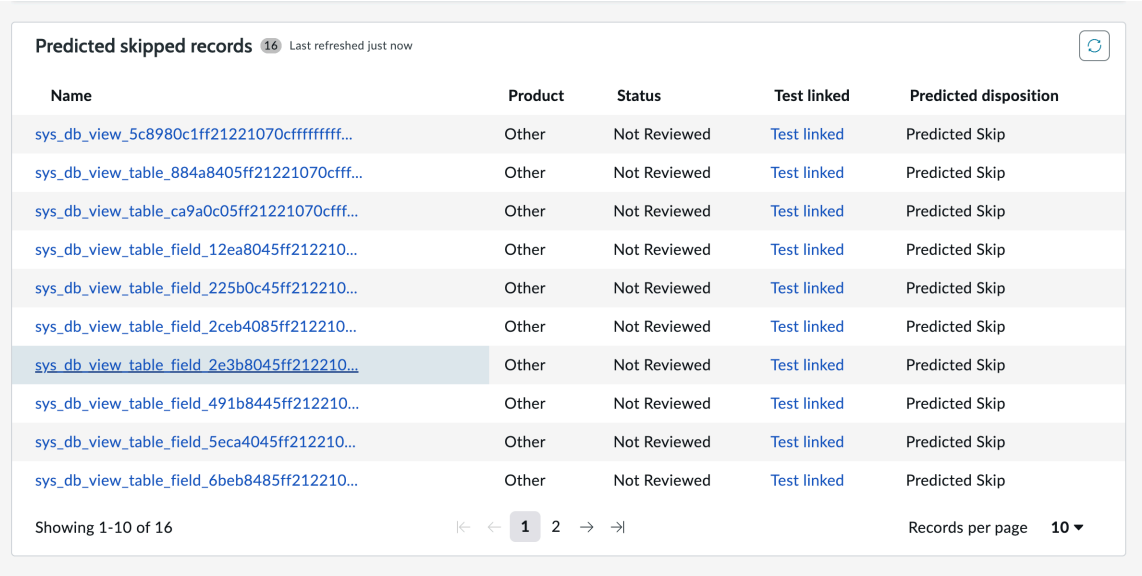
5. Revise os registros ignorados previstos.
   Registros ignorados ocorrem quando as personalizações na sua instância impedem que determinados arquivos sejam atualizados automaticamente durante um upgrade.
   - Visualização do upgrade: Você pode exibir a versão atual e a versão de visualização do upgrade nesta seção. Você também pode ver se há algum upgrade programado.
   - Resumo do registro ignorado: Você pode exibir as seguintes informações.




     - Total de registros alterados: Fornece o número total de registros que foram alterados desde o último upgrade. Selecione o link Revisar mudanças para ver a lista de registros que foram alterados.
     - Total de registros ignorados: Mostra o número de registros ignorados que foram resolvidos, o total de registros ignorados que precisam ser revisados e o número de registros ignorados que já foram revisados.
     - Registros ignorados sem testes: Informa o número total de registros ignorados que têm testes. O link Testar vinculado na seção Registros ignorados aponta para a lista de testes dos registros ignorados que têm testes associados.
   - Registros ignorados previstos: Mostra o número total de registros ignorados previstos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- Nome: Nome do registro ignorado
- Produto: Nome do registro ao qual o registro ignorado pertence
- Status: Status do registro ignorado se ele tiver sido resolvido, revisado ou precisar ser revisado
- Teste vinculado: Links para a lista de testes associados ao registro ignorado. Isso ajuda você a saber o motivo pelo qual um determinado registro foi ignorado, exibindo todos os testes associados ao registro ignorado.
- Disposição de previsão: Ação prevista a ser executada no registro ignorado durante o upgrade selecionado.
  - Inserção prevista: O sistema está previsto para inserir um novo registro.
  - Atualização prevista: O sistema está previsto para atualizar este registro.
  - Revertido: Este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade.
  - Pular previsto: O sistema não mudará este registro para preservar as personalizações.
  - Ignorar previsto (mesclagem manual): O sistema não mudará este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual.
  - Previsão de ignorar (aplicar uma vez): O sistema deve ignorar este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.

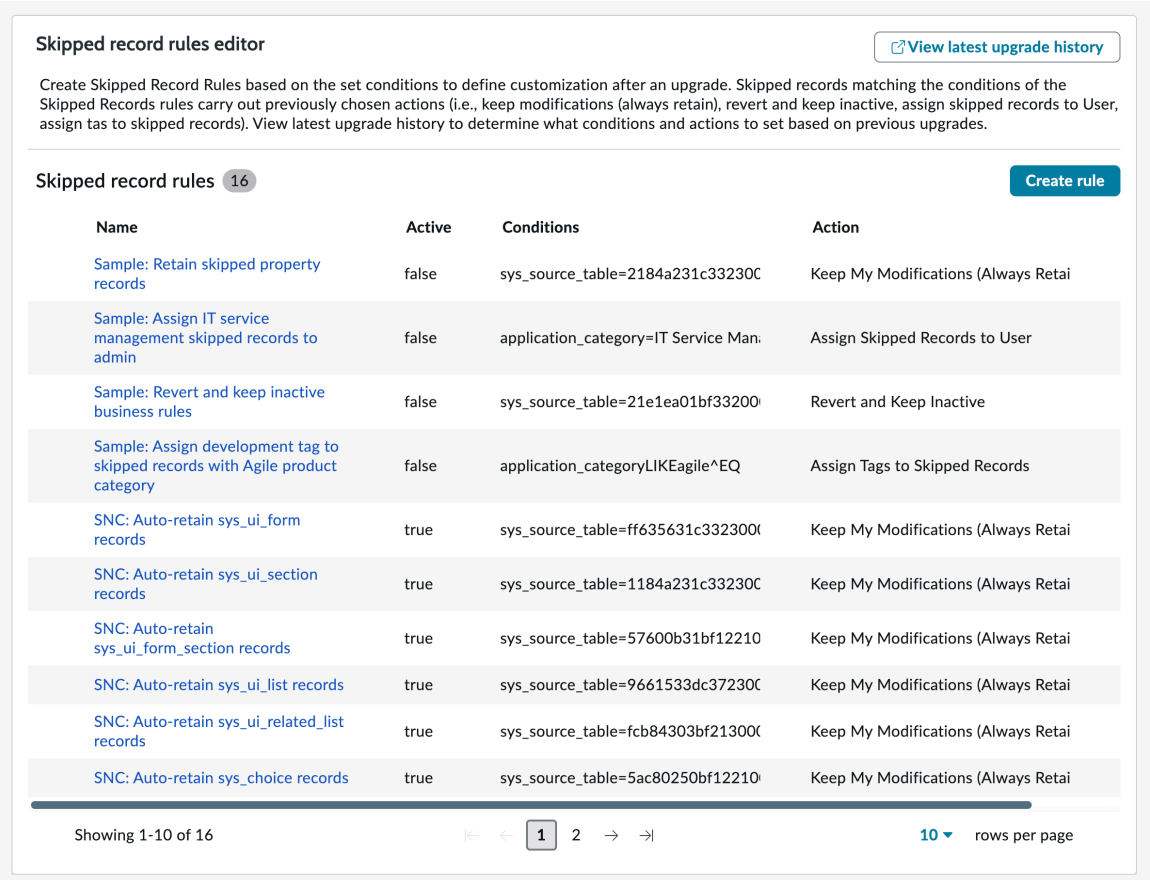
○ Editor de regras de registro ignorado: Use o editor de regras de registro ignorado para criar regras de registro ignoradas com base nas condições definidas para definir personalizações após um upgrade.

**Nota:** Esta etapa é concluída na etapa Revisar registros ignorados previstos.

Os registros ignorados que correspondem às condições definidas no editor de regras de registro ignorados executam as ações selecionadas anteriormente. Selecione **Exibir o histórico de upgrades mais recente** para determinar as ações e condições a serem definidas dependendo dos upgrades anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Skipped record rules 16

| Name | Active | Conditions | Action |
|---|---|---|---|
| Sample: Retain skipped property records | false | sys_source_table=2184a231c33230( | Keep My Modifications (Always Retai |
| Sample: Assign IT service management skipped records to admin | false | application_category=IT Service Man | Assign Skipped Records to User |
| Sample: Revert and keep inactive business rules | false | sys_source_table=21e1ea01bf33200( | Revert and Keep Inactive |
| Sample: Assign development tag to skipped records with Agile product category | false | application_categoryLIKEagile^EQ | Assign Tags to Skipped Records |
| SNC: Auto-retain sys_ui_form records | true | sys_source_table=ff635631c332300( | Keep My Modifications (Always Retai |
| SNC: Auto-retain sys_ui_section records | true | sys_source_table=1184a231c33230( | Keep My Modifications (Always Retai |
| SNC: Auto-retain sys_ui_form_section records | true | sys_source_table=57600b31bf12210 | Keep My Modifications (Always Retai |
| SNC: Auto-retain sys_ui_list records | true | sys_source_table=9661533dc37230( | Keep My Modifications (Always Retai |
| SNC: Auto-retain sys_ui_related_list records | true | sys_source_table=fcb84303bf21300( | Keep My Modifications (Always Retai |
| SNC: Auto-retain sys_choice records | true | sys_source_table=5ac80250bf12210( | Keep My Modifications (Always Retai |

As regras de registro ignorado mostram a lista de regras de registro ignoradas na instância.

- Nome: Nome da regra
- Ativo: Informa se a regra está ativa ou não
- Condições: Condições definidas pela regra para filtrar os registros ignorados
- Ação: Ação escolhida anteriormente para a regra específica
- Ordem: A ordem em que as regras são classificadas

Selecione **Criar regra** se você quiser criar regras de registro ignoradas adicionais.

Você pode fazer o seguinte nesta atividade de pré-upgrade.

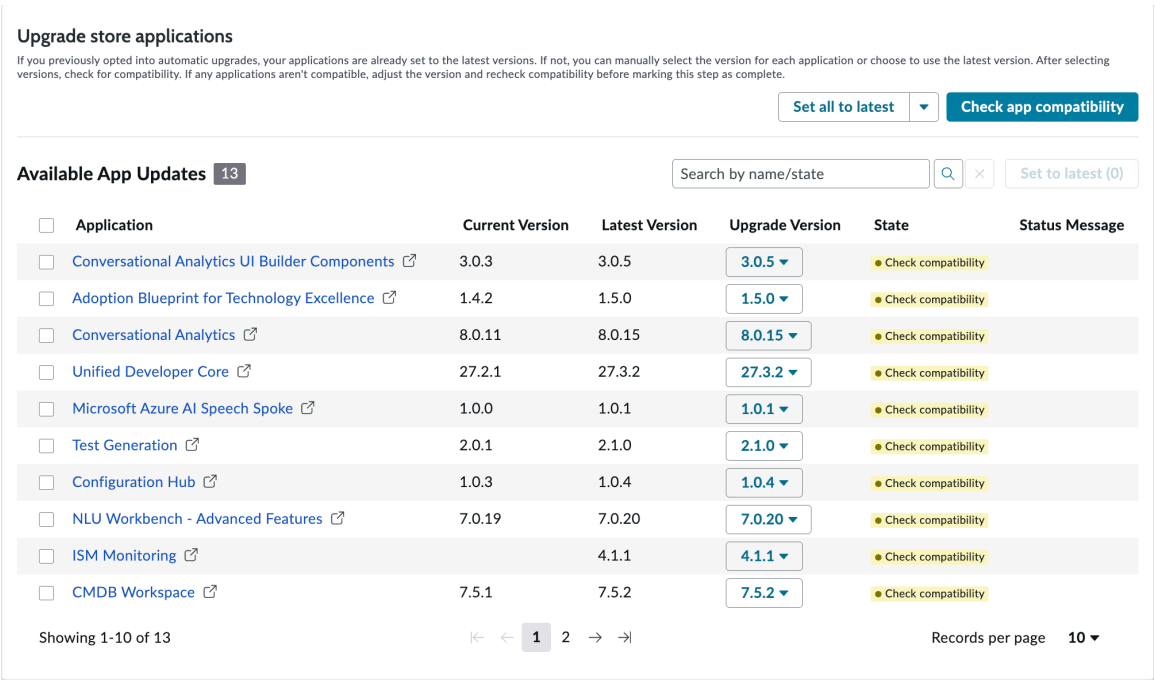
- Revise a lista de registros ignorados previstos no módulo Visualização e decida quais versões dos arquivos serão mantidas.
- Você pode escolher algumas personalizações para serem revertidas para a versão base, permitindo que elas passem por todo o processo de upgrade sem serem ignoradas.
- Certifique-se de revisar e atualizar a lista de registros ignorados após o upgrade.
- Após concluir a revisão dos registros ignorados, conclua as próximas atividades necessárias no processo de pré-upgrade.

**6.** Visualizar upgrades da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Apps selecionados: Você pode revisar as seguintes informações
  - Apps personalizados: Número de apps que foram personalizados
  - Novos apps a serem instalados: Número total de novos apps a serem instalados para o upgrade
  - Apps a serem atualizados: Número total de apps existentes cuja versão precisa ser atualizada
- Fazer upgrade de aplicações da Store




- Aplicação: Nome da aplicação
- Versão atual: A versão atual da aplicação na instância
- Versão mais recente: A versão mais recente disponível da aplicação
- Versão de upgrade: Versão selecionada da aplicação para a qual você deseja fazer upgrade
- Estado: Estado da aplicação com base na versão selecionada para o upgrade. Ele exibe qualquer um deles **Compatível** ou **Verifique a compatibilidade** com base na versão selecionada, se for compatível ou não.
- Mensagem de status: Fornece mais informações sobre a compatibilidade do app se houver falhas após a execução **Verifique a compatibilidade do app** .

**Nota:** Se você selecionou anteriormente a opção de upgrade automático, as aplicações serão atualizadas para a versão mais recente por padrão.

Se o upgrade automático não tiver sido aceito, você poderá selecionar manualmente as versões das aplicações a serem atualizadas. Selecione **Definir tudo como mais recente** se você quiser atualizar todos os aplicativos para a versão mais recente disponível. Certifique-se de verificar a compatibilidade dos aplicativos depois de selecionar suas versões selecionando **Verifique a compatibilidade do app** . Se uma aplicação não for compatível, modifique a versão para torná-la compatível antes de passar para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Implementar atividades de upgrade de instância em uma instância de subprodução

Implemente as tarefas de upgrade de instância para um upgrade bem-sucedido em sua instância.

## Antes de Iniciar

**Nota:** Você poderá executar as tarefas de upgrade da instância somente depois de concluir as tarefas de pré-upgrade.

Função necessária: administrador

## Procedimento

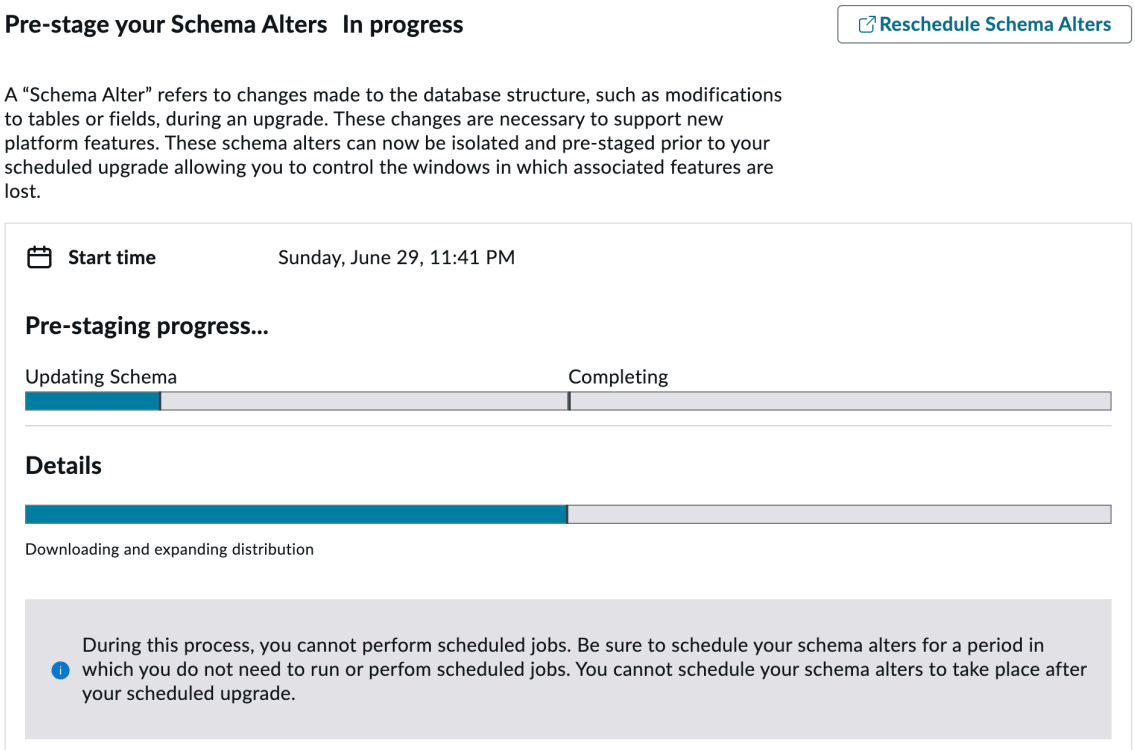
1. Faça upgrade da sua instância.
   Nesta seção, você verá as seguintes informações:
   - Upgrade programado: Mostra o status atual do upgrade na instância. Você pode ver uma das fases a seguir nesta seção.
     - Sem programação
     - Agendado
     - Em execução ou em andamento
     - Concluídas

     Selecione **Reprograme o upgrade** se você quiser reprogramar o upgrade.
   - Pré-prepare suas mudanças de esquema: Esta seção registra as mudanças no banco de dados durante o processo de upgrade em sua instância. É de notar que essas modificações do banco de dados são necessárias para novos recursos da plataforma. Agora, você pode pré-preparar as mudanças de esquema para que o processo de upgrade real seja acelerado.

     **Nota:** É recomendável pré-preparar as mudanças de esquema, o que acelera o processo de upgrade real. Por padrão, ele é programado uma semana antes do upgrade. Nenhum upgrade programado pode ser processado durante esse período. O processo de alteração de esquema não pode ser iniciado após o upgrade programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Você pode ver a hora de início das mudanças de esquema programadas. Selecione **Reprogramar Alterações de Esquema** para atualizar a hora programada para mudanças de esquema.

**Nota:** A opção de ver as mudanças de esquema e atualizar a hora de início é aplicável somente se staged_upgrade.enabled a propriedade está habilitada ou definida como verdadeira. Por padrão, o staged_upgrade.enabled a propriedade está definida como falsa.

2. Selecione **Marcar como concluído** quando o processo de upgrade for concluído.

### Implementar atividades pós-upgrade em uma instância não de produção

Implemente as tarefas pós-upgrade para uma conclusão bem-sucedida do upgrade em sua instância.

## Antes de Iniciar

**Nota:** Você poderá executar as tarefas pós-upgrade somente depois de concluir as tarefas de pré-upgrade e upgrade da instância.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Revise registros ignorados.
   Você pode revisar os registros ignorados que foram identificados durante as etapas de pré-upgrade e durante o upgrade. Você pode ver as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo de registros ignorados: Esta seção mostra o resumo de todos os registros ignorados
  - Total de registros alterados: Informa o número total de registros que foram alterados desde o último upgrade. Selecione o link Revisar mudanças se quiser ver as mudanças nos registros.
  - Total de registros ignorados: Informa o número total de registros que foram ignorados durante o upgrade. Ele também mostra o número de registros que já foram revisados e precisam ser revisados.
  - Registros ignorados sem testes: Informa o número total de registros ignorados que têm testes. O link Testar vinculado na seção Registros ignorados aponta para a lista de testes dos registros ignorados que têm testes associados.
- Registros ignorados: Esta seção mostra a lista de registros que foram ignorados durante o upgrade.
  - Nome: Nome do arquivo ignorado
  - Produto: Nome do produto ao qual o arquivo ignorado pertence
  - Prioridade: Prioridade do registro ignorado para resolvê-lo
  - Status: Informa se o arquivo ignorado foi revisado ou não
  - Teste vinculado: Links para a lista de testes associados ao registro ignorado. Isso ajuda você a saber o motivo pelo qual um determinado registro foi ignorado, exibindo todos os testes associados ao registro ignorado
  - Disposição prevista: Ação realizada no registro ignorado durante o upgrade
  - Atribuído a: Proprietário do registro ignorado

    **Nota:** Selecione **Atribuir** para atribuir um registro ignorado para que ele seja resolvido.

  - Plug-in: O ID da aplicação em que o registro ignorado é encontrado

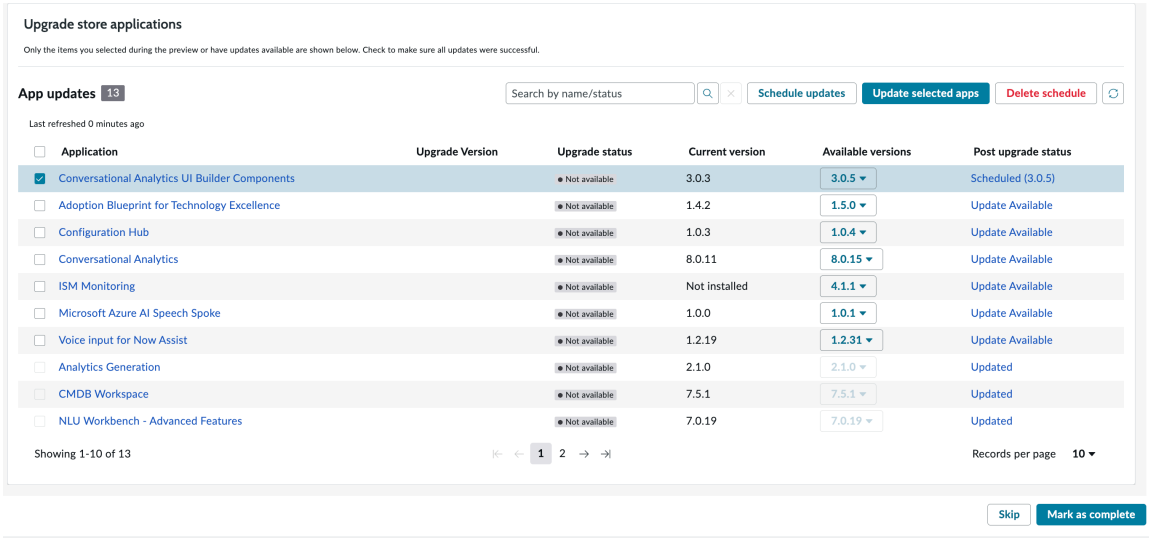
2. Upgrades de aplicações da Store.
   Agora você pode exibir a lista de aplicações que foram atualizadas dependendo das seleções feitas na etapa Visualizar upgrades de aplicações na fase Pré-upgrade.

   **Nota:** As aplicações que não foram selecionadas durante a visualização ou que não têm uma versão mais recente disponível não são listadas.

   Você pode ver as seguintes informações nesta tarefa.
   - Atualizações da aplicação: Resumo das aplicações.
     - Apps personalizados: Total de apps que você personalizou de acordo com suas mudanças
     - Novos apps instalados: Total de novos apps que foram instalados na instância
     - Apps atualizados: Total de apps que já estavam presentes e foram atualizados somente
   - Fazer upgrade de aplicações da loja: Lista de aplicações que foram selecionadas na fase de pré-upgrade e têm versões atualizadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

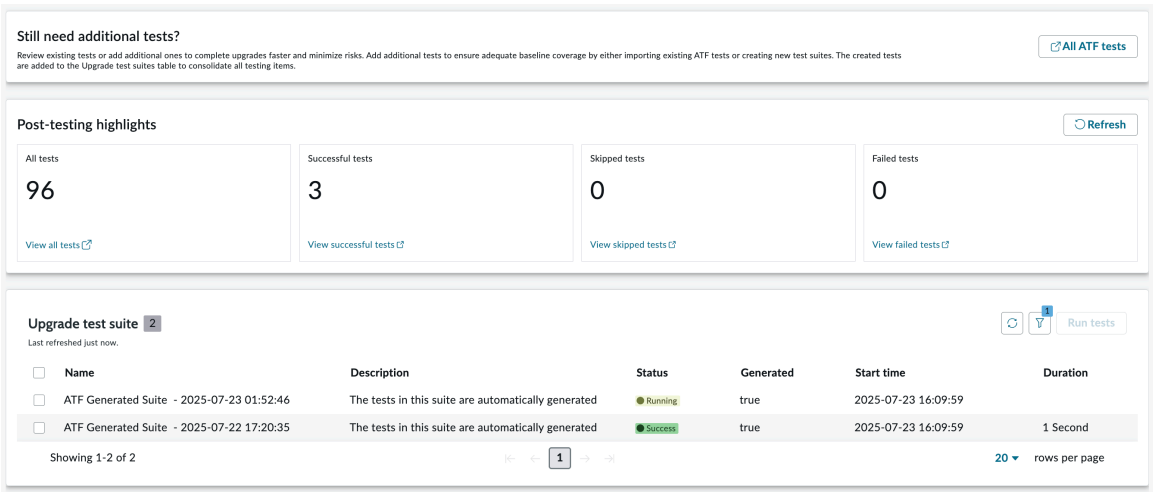



- Aplicação: Nome da aplicação
- Versão de upgrade: Versão selecionada da aplicação para a qual você deseja fazer upgrade. Esta opção foi selecionada antes do início do upgrade na página de apps de visualização
- Status do upgrade: Indica se a aplicação está na Store
- Versão atual: Informa a versão atual da aplicação
- Versões disponíveis: Informa a versão mais atualizada disponível para upgrade
- Status pós-upgrade: Informa o status da aplicação. Por exemplo, o status indica se uma atualização da aplicação é Programada, Atualização disponível ou Já atualizada.

Selecione **Atualizar apps selecionados** para atualizar os apps selecionados para a versão disponível. Você também pode programar os upgrades selecionando **Atualizações de programação** .

**3.** Realizar pós-teste.

Para realizar o pós-teste, os testes ATF selecionados são executados para garantir a funcionalidade do sistema e a integridade dos recursos existentes.




Você pode revisar as seguintes informações nesta etapa:

Tradução automática

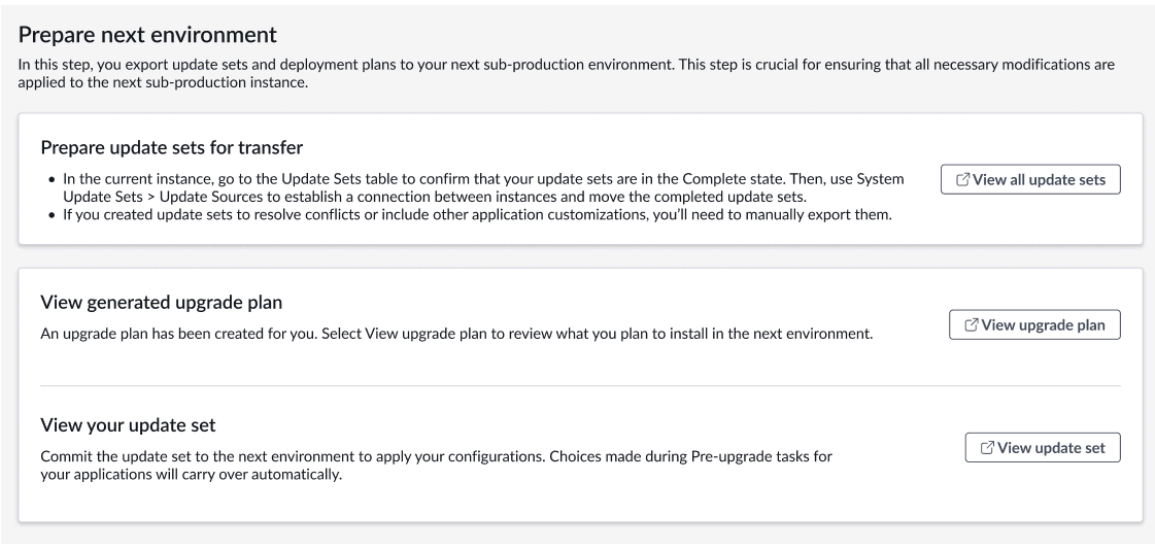
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ainda precisa de testes adicionais: Você pode revisar os testes existentes e adicionar mais testes, se necessário, para um upgrade contínuo e rápido. Você pode importar testes ATF existentes ou criar novos pacotes de testes.

  **Nota:** Os testes ou pacotes de testes criados são adicionados à tabela Pacote de testes de upgrade para testes consolidados.

- Destaques pós-teste: Esta seção informa o número total de testes, testes aprovados e reprovados e os registros ignorados durante o processo de upgrade. Você também pode selecionar os links Exibir testes bem-sucedidos e Exibir testes reprovados para ver a lista de testes aprovados ou reprovados. Selecione Exibir testes ignorados para exibir a lista de todos os testes ignorados no upgrade.
- Pacote de testes de upgrade: Esta seção lista os pacotes de testes criados recentemente que foram testes adicionais para upgrade mais rápido.
  - Nome: Nome do pacote de testes
  - Descrição: Descrição do pacote de testes
  - Status: Status do pacote de testes se ele foi testado ou não
  - Gerado: Informa se ele foi gerado ou criado recentemente
  - Hora de início: Informa a hora de início do teste do pacote de testes
  - Duração: Informa a duração total do teste do pacote de testes

4. Preparar o próximo ambiente.
   Nesta etapa, você prepara o conjunto de atualizações e o exporta para a próxima instância de produção ou de não produção. Esta tarefa é usada para garantir que todas as modificações necessárias sejam aplicadas à próxima instância de produção ou de não produção.




Você pode ver as seguintes informações nesta tarefa:

- Preparar conjuntos de atualizações para transferência: Verifique a Tabela de conjuntos de atualizações e certifique-se de que os conjuntos de atualizações estejam no estado Concluído. Quando eles forem concluídos, você poderá mover os conjuntos de atualizações para a próxima instância de produção ou de não produção. Se você criou novos conjuntos de atualizações e incluiu outras personalizações de apps, poderá exportá-los manualmente para a próxima instância. Selecione **Exibir todos os conjuntos de atualizações** Para revisar seus conjuntos de atualizações na tabela Tabela de conjuntos de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir plano de upgrade gerado: Exiba o plano de upgrade criado automaticamente para instalação no próximo ambiente. Selecione **Exibir plano de atualização** para revisar o plano de atualização que foi criado para você.
- Exibir seu conjunto de atualizações: Confirme o conjunto de atualizações selecionado no próximo ambiente para aplicar suas configurações. Selecione **Exibir conjunto de atualizações** para baixar o conjunto de atualizações.

**Nota:** A seleção feita durante as tarefas de pré-upgrade para suas aplicações é incluída automaticamente.

5. Selecione **Marcar como concluído** para concluir as tarefas de subprodução em uma instância de não produção.

### Acesse o upgrade guiado em uma instância de produção

Siga as etapas de upgrade guiadas para experimentar o upgrade contínuo em sua instância de produção.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Acesso Gestão de upgrade de uma das maneiras a seguir.

| Opção | Navegação |
|---|---|
| **Usando o navegador de aplicações** | Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Gestão de upgrades**. |
| **Usando a opção da guia Administrador** | Navegar até **Administrador** > **Gestão de upgrades**. |
| **Usando a guia Administrador e a opção Página inicial do administrador** | **a.** Navegar até **Tudo** > **Central de administração** > **Página Inicial do Administrador**.<br>**b.** Selecione o link Upgrade do Console no bloco Upgrade de instância. |

**Nota:** Por padrão, você está na guia Visão geral no final desta etapa.

. Gestão de upgrade a página principal é exibida.

2. Acesse o upgrade guiado de uma das seguintes maneiras.

| Opção | Etapas |
|---|---|
| **Usando o botão Introdução**<br>**Nota: Esta opção está disponível somente quando você ainda não iniciou o upgrade.** | **a.** Selecione **Começar** No bloco da versão mais recente em Introdução na seção de upgrade.<br>**b.** Selecione a versão de upgrade guia– do que você deseja implementar em sua instância. |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

| Opção | Etapas |
| --- | --- |
| **Usando a opção da guia Upgrade guiado**<br>**Nota:** **Esta guia ficará visível somente se houver um upgrade em andamento na instância.** | **a.** Selecione **Upgrade guiado** Na parte superior da página principal da Gestão de upgrades.<br>**b.** Selecione **Retome o upgrade** para continuar com o processo de upgrade. Você também pode selecionar **Encerrar sessão** se você quiser cancelar o processo de upgrade em andamento. |

3. Conclua as tarefas Selecionar upgrade, pré-upgrade, upgrade de instância e pós-upgrade para concluir o processo de upgrade em sua instância de produção.

### Implementar atividades de pré-upgrade em uma instância de produção

Conclua as tarefas de pré-upgrade para uma experiência de upgrade bem-sucedida em sua instância de produção.

#### Antes de Iniciar

**Nota:** Para cada etapa, você terá a opção de ignorar a etapa ou marcar como concluída e somente depois passar para a próxima etapa de upgrade guiado.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Seu ambiente pronto.

   **Nota:** Esta etapa ficará visível somente se você estiver em uma instância de produção.

   Para preparar o ambiente, importe um conjunto de atualizações para sua instância de produção nesta etapa. Um conjunto de atualizações serve como um registro de mudanças de configuração, personalizações e scripts capturados de uma instância de não produção anterior. É essencial aplicar este conjunto de atualizações para garantir que todas as modificações necessárias sejam implementadas na nova instância.

   Você verá as seguintes informações:

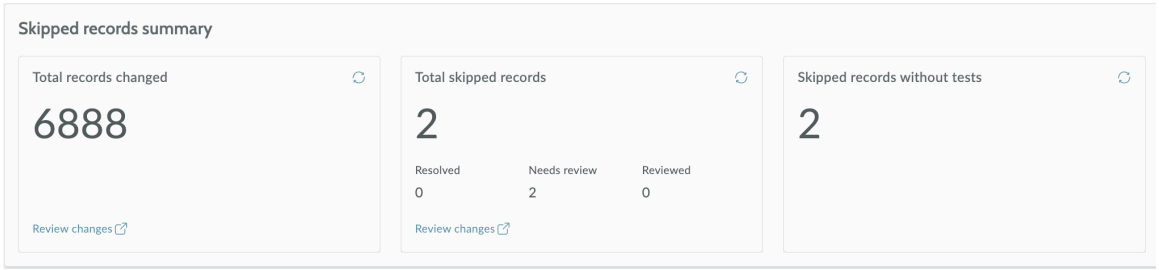
   - Recuperar e confirmar conjunto de atualizações: Este conjunto de atualizações inclui as seleções feitas na instância de não produção e agora são realizadas e implementadas durante o processo de upgrade da instância de produção. Selecione **Recuperar conjunto de atualizações** para importá-lo na instância de produção.
   - Exibir seu plano de upgrade: Você pode instalar o plano de upgrade que consiste nas versões solicitadas dos aplicativos. Selecione **Exibir plano de upgrade** para revisar o plano de upgrade e suas aplicações.

2. Revise os registros ignorados previstos.
   Registros ignorados ocorrem quando as personalizações na sua instância impedem que determinados arquivos sejam atualizados automaticamente durante um upgrade.

   - Visualização do upgrade: Você pode exibir a versão atual e a versão de visualização do upgrade nesta seção. Você também pode ver se há algum upgrade programado.
   - Resumo do registro ignorado: Você pode exibir as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




- Total de registros alterados: Fornece o número total de registros que foram alterados desde o último upgrade. Selecione o link Revisar mudanças para ver a lista de registros que foram alterados.
- Total de registros ignorados: Mostra o número de registros ignorados que foram resolvidos, o total de registros ignorados que precisam ser revisados e o número de registros ignorados que já foram revisados.
- Registros ignorados sem testes: Informa o número total de registros ignorados que têm testes. O link Testar vinculado na seção Registros ignorados aponta para a lista de testes dos registros ignorados que têm testes associados.

○ Registros ignorados previstos: Mostra o número total de registros ignorados previstos

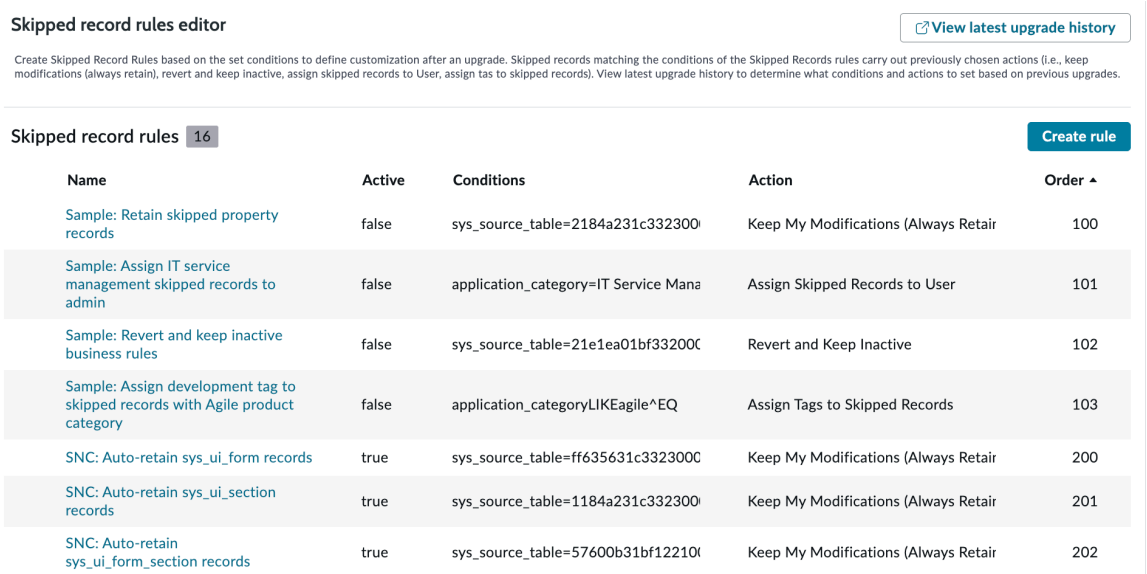
- Nome: Nome do registro ignorado
- Produto: Nome do registro ao qual o registro ignorado pertence
- Prioridade:
- Status: Status do registro ignorado se ele tiver sido resolvido, revisado ou precisar ser revisado
- Disposição de previsão: Ação prevista a ser executada no registro ignorado durante o upgrade selecionado.
  - Inserção prevista: O sistema está previsto para inserir um novo registro.
  - Atualização prevista: O sistema está previsto para atualizar este registro.
  - Revertido: Este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade.
  - Pular previsto: O sistema não mudará este registro para preservar as personalizações.
  - Ignorar previsto (mesclagem manual): O sistema não mudará este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual.
  - Previsão de ignorar (aplicar uma vez): O sistema deve ignorar este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez.
- Plug-in: O ID da aplicação em que o registro ignorado é encontrado

○ Editor de regras de registro ignorado: Use o editor de regras de registro ignorado para criar regras de registro ignoradas com base nas condições definidas para definir personalizações após um upgrade.

**Nota:** Esta etapa é concluída na etapa Revisar registros ignorados previstos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




Os registros ignorados que correspondem às condições definidas no editor de regras de registro ignorados executam as ações selecionadas anteriormente. Selecione **Exibir o histórico de upgrades mais recente** para determinar as ações e condições a serem definidas dependendo dos upgrades anteriores.

As regras de registro ignorado mostram a lista de regras de registro ignoradas na instância.

- Nome: Nome da regra
- Ativo: Informa se a regra está ativa ou não
- Condições: Condições definidas pela regra para filtrar os registros ignorados
- Ação: Ação escolhida anteriormente para a regra específica
- Ordem: A ordem em que as regras são classificadas

Selecione **Criar regra** se você quiser criar regras de registro ignoradas adicionais.

Você pode fazer o seguinte nesta atividade de pré-upgrade.

- Revise a lista de registros ignorados previstos no módulo Visualização e decida quais versões dos arquivos serão mantidas.
- Você pode escolher algumas personalizações para serem revertidas para a versão base, permitindo que elas passem por todo o processo de upgrade sem serem ignoradas.
- Certifique-se de revisar e atualizar a lista de registros ignorados após o upgrade.
- Após concluir a revisão dos registros ignorados, conclua as próximas atividades necessárias no processo de pré-upgrade.

**3.** Visualizar upgrades da aplicação.

- Apps selecionados: Você pode revisar as seguintes informações
  - Apps personalizados: Número de apps que foram personalizados
  - Novos apps a serem instalados: Número total de novos apps a serem instalados para o upgrade
  - Apps a serem atualizados: Número total de apps existentes cuja versão precisa ser atualizada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fazer upgrade de aplicações da Store
  - Aplicação: Nome da aplicação
  - Versão atual: A versão atual da aplicação na instância
  - Versão mais recente: A versão mais recente disponível da aplicação
  - Versão de upgrade: Versão selecionada da aplicação para a qual você deseja fazer upgrade
  - Estado: Estado da aplicação com base na versão selecionada para o upgrade. Ele exibe qualquer um deles **Compatível** ou **Verifique a compatibilidade** com base na versão selecionada, se for compatível ou não.
  - Mensagem de status: Fornece mais informações sobre a compatibilidade do app se houver falhas após a execução **Verifique a compatibilidade do app** .

  **Nota:** Se você selecionou anteriormente a opção de upgrade automático, as aplicações serão atualizadas para a versão mais recente por padrão.

Se o upgrade automático não tiver sido aceito, você poderá selecionar manualmente as versões das aplicações a serem atualizadas. Selecione **Definir tudo como mais recente** se você quiser atualizar todos os aplicativos para a versão mais recente disponível. Certifique-se de verificar a compatibilidade dos aplicativos depois de selecionar suas versões selecionando **Verifique a compatibilidade do app** . Se uma aplicação não for compatível, modifique a versão para torná-la compatível antes de passar para a próxima etapa.

### Implementar atividades de upgrade de instância em uma instância de produção

Implemente as tarefas de upgrade de instância para um upgrade bem-sucedido em sua instância de produção.

#### Antes de Iniciar

**Nota:** Você poderá executar as tarefas de upgrade da instância somente depois de concluir as tarefas de pré-upgrade.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Faça upgrade da sua instância.
   Nesta seção, você verá as seguintes informações:
   - Upgrade programado: Mostra o status atual do upgrade na instância. Você pode ver as seguintes fases nesta seção.
     - Sem programação
     - Agendado
     - Em execução ou em andamento
     - Concluídas

     Selecione **Reprograme o upgrade** se você quiser reprogramar o upgrade.
   - Pré-prepare suas mudanças de esquema: Esta seção registra as mudanças no banco de dados durante o processo de upgrade em sua instância. É de notar que essas modificações do banco de dados são necessárias para novos recursos da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agora, você pode pré-preparar as mudanças de esquema para que o processo de upgrade real seja acelerado.

**Nota:** É recomendável pré-preparar as mudanças de esquema, o que acelera o processo de upgrade real. Por padrão, ele é programado uma semana antes do upgrade. Nenhum upgrade programado pode ser processado durante esse período. O processo de alteração de esquema não pode ser iniciado após o upgrade programado.

Você pode ver a hora de início das mudanças de esquema programadas. Selecione **Reprogramar Alterações de Esquema** para atualizar a hora programada para mudanças de esquema.

**Nota:** A opção de ver as mudanças de esquema e atualizar a hora de início é aplicável somente se staged_upgrade.enabled a propriedade está habilitada ou definida como verdadeira. Por padrão, o staged_upgrade.enabled a propriedade está definida como falsa.

2. Selecione **Marcar como concluído** quando o processo de upgrade for concluído.

### Implementar atividades pós-upgrade em uma instância de produção

Implemente as tarefas pós-upgrade para uma conclusão bem-sucedida do upgrade em sua instância de produção.

#### Antes de Iniciar

**Nota:** Você poderá executar as tarefas pós-upgrade somente depois de concluir as tarefas de pré-upgrade e upgrade da instância.

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Revise registros ignorados.
   Você pode revisar os registros ignorados que foram identificados durante as etapas de pré-upgrade e durante o upgrade. Você pode ver as seguintes informações:
   - Resumo de registros ignorados: Esta seção mostra o resumo de todos os registros ignorados
     - Total de registros alterados: Informa o número total de registros que foram alterados desde o último upgrade. Selecione o link Revisar mudanças se quiser ver as mudanças nos registros.
     - Total de registros ignorados: Informa o número total de registros que foram ignorados durante o upgrade. Ele também mostra o número de registros que já foram revisados e precisam ser revisados.
     - Registros ignorados sem testes: Informa o número total de registros ignorados que têm testes. O link Testar vinculado na seção Registros ignorados aponta para a lista de testes dos registros ignorados que têm testes associados.
   - Registros ignorados: Esta seção mostra a lista de registros que foram ignorados durante o upgrade.
     - Nome: Nome do arquivo ignorado
     - Produto: Nome do produto ao qual o arquivo ignorado pertence
     - Prioridade: Prioridade dos registros ignorados nos quais eles são revisados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Status: Informa se o arquivo ignorado foi revisado ou não
- Disposição prevista: Ação realizada no registro ignorado durante o upgrade

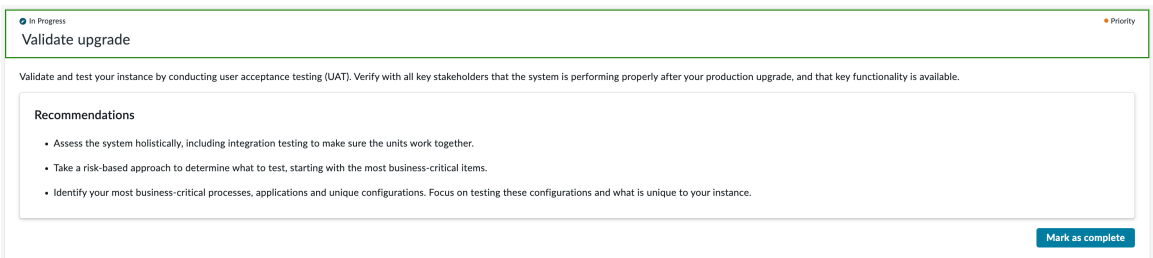
2. Upgrades de aplicações da Store.
   Agora você pode exibir a lista de aplicações que foram atualizadas dependendo das seleções feitas na etapa Visualizar upgrades de aplicações na fase Pré-upgrade.

   **Nota:** É de notar que as aplicações que não foram selecionadas durante a visualização ou que não têm uma versão mais recente disponível não são listadas.

   Você pode ver as seguintes informações nesta tarefa.

   - Fazer upgrade de aplicações da loja: Lista de aplicações que foram selecionadas na fase de pré-upgrade e têm versões atualizadas disponíveis.
   - Atualizações de app: Lista de aplicações que falharam no upgrade.
     - Aplicação: Nome da aplicação
     - Versão de upgrade: A versão que foi selecionada para a aplicação antes do início do upgrade na página de apps de visualização
     - Status do upgrade: Indica se a aplicação está na Store
     - Versão atual: Informa a versão atual da aplicação
     - Versões disponíveis: Informa a versão mais atualizada disponível para upgrade
     - Status pós-upgrade: Informa se a versão da aplicação está atualizada após o pós-upgrade

3. Valide seu upgrade.
   Teste de aceitação do usuário (UAT) para garantir que a instância de produção esteja funcionando conforme o esperado após o upgrade.




4. Selecione **Marcar como concluído** para concluir as tarefas de produção em uma instância de produção.

## Administração do Gestão de upgrade

O módulo Administração contém informações sobre como gerenciar riscos de upgrade.

### Gerenciamento de risco de upgrade

Você será notificado sobre os possíveis conflitos que podem resultar devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

Uma das principais áreas de conflito durante um upgrade é resolver conflitos para arquivos de metadados ignorados que são liberados por ServiceNow® mas foram personalizados. Esses conflitos resultam da atualização dos mesmos arquivos por vários usuários. A ServiceNow pode atualizar o código nos arquivos que você personalizou ao longo do tempo. Sempre que você instala uma aplicação ou um plug-in, geralmente os personaliza de acordo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

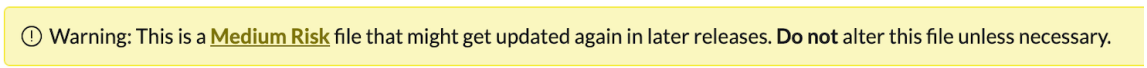
com seus requisitos. Durante o próximo upgrade, você pode ter vários registros ignorados, dependendo das personalizações anteriores.

**Importante:** Evite modificar os arquivos de metadados ignorados de alto e médio risco (se possível) que podem potencialmente causar arquivos de metadados ignorados em conflito na sua próxima atualização. Você pode editar os arquivos se as modificações forem absolutamente necessárias.

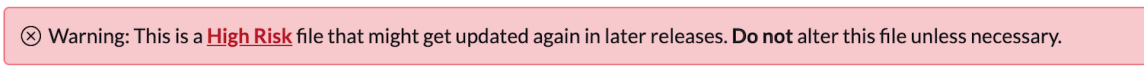
O objetivo da mensagem de IU é informar sobre possíveis complicações que podem surgir durante o processo de upgrade, especialmente se algum arquivo de alta prioridade tiver sido modificado. A notificação é do formulário de mensagens de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

A mensagem de IU varia com base na gravidade dos arquivos.

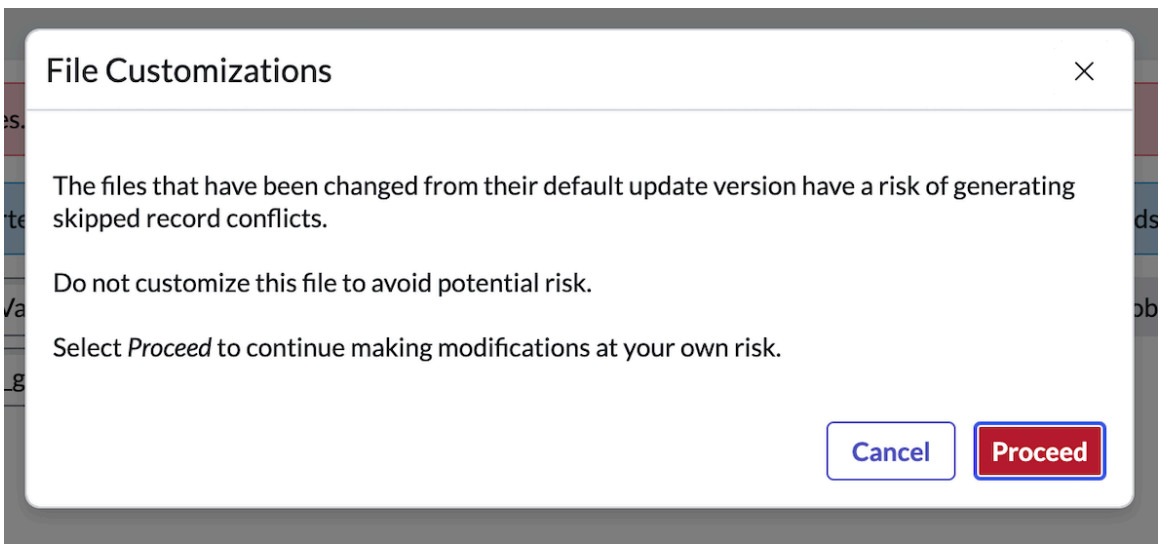
- Risco médio e não personalizado: Os arquivos de risco médio que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. Não é recomendável modificar esses arquivos, a menos que necessário.




- Alto risco e não personalizados: Os arquivos de alto risco que não são personalizados podem ser atualizados em versões futuras. Não é recomendável modificar esses arquivos, a menos que necessário.




**Nota:** Você pode prosseguir para modificar esses arquivos se as mudanças forem absolutamente necessárias. O modal a seguir é exibido.




- Alto risco e personalizado: Os arquivos de alto risco personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-los para o Sistema de base para evitar conflitos.

Tradução automática

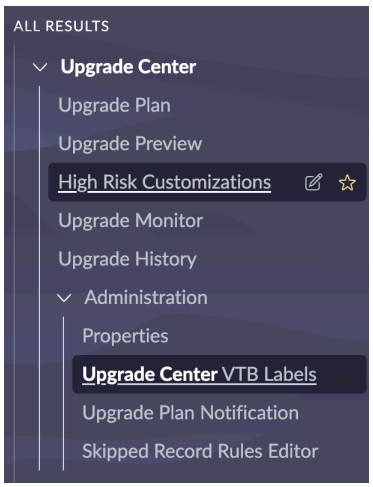
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Risco médio e personalizado: Os arquivos de risco médio personalizados podem ser atualizados em versões futuras. É recomendável revertê-lo para o Sistema de base para evitar conflitos.

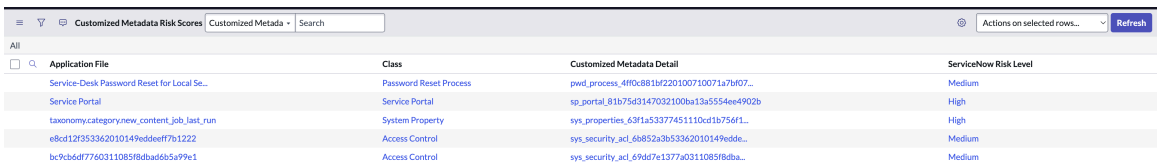
- Não arriscado e não personalizado: Você não vê nenhum aviso para esta condição.
- Não arriscado e personalizado: Você não vê nenhum aviso para esta condição.

## Menu Personalizações de alto risco

. **Personalizações de alto risco** O item de menu apresenta a sobreposição entre os arquivos de alto e médio risco da ServiceNow e suas personalizações.



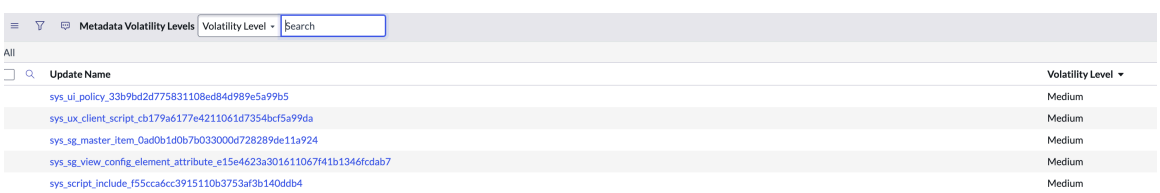

Eles são armazenados em uma tabela virtual chamada v_metadata_customization_risk e são atualizados após um determinado período de tempo ou quando você seleciona o. **Atualizar** na exibição de lista.




## Armazenamento de arquivos de risco

Os arquivos de alto risco e médio risco são armazenados na nova tabela sys_metadata_volatilidade.

**Nota:** É recomendável não modificar a tabela sys_metadata_volatilidade e é atualizada automaticamente para cada upgrade de família. A tabela sys_metadata_volatilidade não faz parte do item de menu na barra de navegação.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

**Nota:** O risco é determinado pela probabilidade de um determinado arquivo de metadados ser modificado, o que é previsto com base nas tendências nas atualizações de versões recentes. Alguns arquivos que podem não existir no momento no sistema estarão presentes na tabela para considerar a futura instalação de apps/plug-ins.

## Referências da Gestão de upgrades

Encontre todas as informações diversas sobre a Gestão de upgrades nesta seção.

### Funções de Gestão de upgrades

O Gestão de upgrades é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

## Administrador de sistema [admin]

Acesse todas as tabelas, ferramentas e informações no Console de gestão de upgrade em sua instância.

**Contém funções**

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

**Grupos**

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

**Elevado**

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevação para uma função privilegiada .

Não.

**Considerações especiais**

Nenhum.

# Recursos adicionais para ServiceNow AI Platform produtos e soluções

Se você está procurando ServiceNow AI Platform Práticas recomendadas, solução de problemas ou outras diretrizes de implementação, selecione um recurso ou tipo de recurso para descobrir recursos da ServiceNow em outros sites relevantes.

**Nota:** Muitos recursos abaixo exigem que você faça login em sites como ServiceNow University, Now Create ou ServiceNow Community. Se o recurso esperado não carregar, faça login e tente acessar o recurso novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Links de recurso

| ServiceNow AI Platform recursos ou produtos | Tipo de recurso | Recursos |
|---|---|---|
| Central de administração | Introdução | Introdução à Central de administração |
| Central de administração | Perguntas Frequentes | Perguntas frequentes da Central de administração |
| Central de administração | Solução de problemas | Solução de problemas da Central de administração |
| Pesquisa com IA | Introdução | Introdução à Pesquisa com IA |
| Pesquisa com IA | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Pesquisa com IA |
| Pesquisa com IA | Notas de versão | Notas de versão Pesquisa com IA |
| Pesquisa com IA | Treinamento | Pesquisa com IA: Indexação<br>Explore a Pesquisa com IA |
| Gerenciador de aplicações | Introdução | Introdução ao Gerenciador de aplicações |
| Configuração principal | Notas de versão | ServiceNow AI Platform notas da versão do recurso principal |
| Gestão de dados | Introdução | Introdução à Gestão de dados |
| Gestão de dados | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Gestão de dados<br>Práticas recomendadas para Gestão de dados |
| Gestão de dados | Dicas e exemplos | Dicas para Gestão de dados |
| Gestão de dados | Notas de versão | Notas de versão Gestão de dados |
| Separação de domínios | Introdução | Introdução ao Domain Separation |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Links de recurso

| ServiceNow AI Platform recursos ou produtos | Tipo de recurso | Recursos |
|---|---|---|
| Separação de domínios | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Domain Separation |
| Separação de domínios | Dicas e exemplos | Exemplos de Separação de domínios |
| Separação de domínios | Solução de problemas | Solução de problemas para Domain Separation |
| Separação de domínios | Treinamento | Separação de domínios básicos<br>Implementação do Domain Separation |
| Tradução dinâmica | Dicas e exemplos | Exemplos de tradução dinâmica |
| Tradução dinâmica | Notas de versão | Notas da versão da Tradução dinâmica |
| Instance Scan | Introdução | Introdução à Verificação de instância |
| Instance Scan | Treinamento | Introdução à Verificação de instância da ServiceNow |
| Notificações | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para notificações |
| Notificações | Dicas e exemplos | Notificações dicas |
| Notificações | Solução de problemas | Solução de problemas para notificações |
| ServiceNow AI Platform | Treinamento | Administrador do sistema<br>Solução de problemas do ServiceNow AI Platform<br>ServiceNow AI Platform Implementação<br>Administração da ServiceNow sob demanda<br>Visão geral da Solução de problemas de desempenho |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Links de recurso

| ServiceNow AI Platform recursos ou produtos | Tipo de recurso | Recursos |
|---|---|---|
| | | ServiceNow AI Platform Implementação sob demanda<br><br>Caminho de aprendizado do responsável pelo processo e pela plataforma<br><br>ServiceNow Administração Fundamentos sob demanda |
| ServiceNow AI Platform | Introdução | Apresentando o. ServiceNow AI Platform<br><br>Introdução ao ServiceNow AI Platform<br><br>Plataforma Acadêmicas visão geral<br><br>Visão geral do administrador do sistema ServiceNow<br><br>Administrador da ServiceNow<br><br>Como usar a ServiceNow - Um guia abrangente<br><br>Configure o. ServiceNow AI Platform e prepare o upgrade<br><br>Fundamentos da ServiceNow<br><br>Curso completo do administrador da ServiceNow\| Administrador do sistema Iniciante |
| Desempenho da plataforma | Introdução | Introdução ao Desempenho da plataforma |
| Desempenho da plataforma | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para desempenho da plataforma |
| Gestão de assinaturas | Introdução | Introdução à Gestão de assinaturas |
| Gestão de assinaturas | Treinamento | Visão geral da Gestão de assinaturas |
| Clone do sistema | Introdução | Introdução ao Clone do sistema |
| Clone do sistema | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Clone do sistema |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

### Links de recurso

| ServiceNow AI Platform recursos ou produtos | Tipo de recurso | Recursos |
|---|---|---|
| Clone do sistema | Perguntas Frequentes | Clone do sistema |
| Clone do sistema | Dicas e exemplos | Dicas de Clone do sistema |
| Localização do Sistema | Introdução | Introdução à Localização do sistema |
| Localização do Sistema | Treinamento | Visão geral da localização da ServiceNow |
| Table Administration | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Administração de tabelas |
| Table Administration | Treinamento | Administração de tabela e visão geral de segurança |
| Central de upgrades | Introdução | Introdução à Central de upgrades |
| Central de upgrades | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para a Central de upgrades |
| Central de upgrades | Perguntas Frequentes | Perguntas frequentes da Central de upgrades |
| Central de upgrades | Dicas e exemplos | Exemplos da Central de upgrades |
| Central de upgrades | Solução de problemas | Solução de problemas da Central de upgrades |
| Central de upgrades | Treinamento | Visão geral da Central de upgrades<br>Fazer upgrade de registros ignorados |
| Gestão de upgrades | Notas de versão | Notas de versão Gestão de upgrade |
| Administração de Usuários | Práticas recomendadas | Práticas recomendadas para Administração de usuários |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.